

Doreen Kurze

---

# **MASTERARBEIT**

---

Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren im Rahmen  
der Qualitätsentwicklung in der Kinder- und  
Jugendhilfe am Beispiel der Stadt Chemnitz

Mittweida, 2014

Fakultät Soziale Arbeit

---

**MASTERARBEIT**

---

Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren im  
Rahmen der Qualitätsentwicklung in der  
Kinder- und Jugendhilfe am Beispiel der Stadt  
Chemnitz

Autorin: Doreen Kurze

Studiengang: Master Soziale Arbeit

Erstprüfer: Prof. Dr. Stephan Beetz

Zweitprüfer: Prof. Dr. Barbara Wedler

Einreichung: Roßwein, 30.07.2014

Faculty Social Work

---

## **MASTER THESIS**

---

Participation and complaint procedures in the  
context of quality development in child and  
youth welfare services using the example of  
the city of Chemnitz

author: Ms.Doreen Kurze

course of studies: Master Soziale Arbeit

first examiner: Prof. Dr. Stephan Beetz

second examiner: Prof. Dr. Barbara Wedler

submission: Roßwein, 30.07.2014

## **Bibliografische Beschreibung:**

Kurze, Doreen:

Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren im Rahmen der Qualitätsentwicklung in der Kinder- und Jugendhilfe am Beispiel der Stadt Chemnitz, 90 Seiten

Roßwein, Hochschule Mittweida/ Roßwein (FH), Fakultät Soziale Arbeit,  
Masterarbeit 2014

## **Referat:**

Die vorliegende Masterarbeit beschäftigt sich mit den Themen Beteiligung und Beschwerde im Kontext der Neuregelungen zur Qualitätsentwicklung §79a SGB VIII durch das Bundeskinderschutzgesetz. Die Umsetzung der Neuregelungen wird am Beispiel der Stadt Chemnitz untersucht. Von zentralem Interesse ist die Perspektive der freien und öffentlichen Träger im Bereich der offenen Jugendarbeit hinsichtlich der Etablierung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren im Rahmen der Qualitätsentwicklung nach §79a SGB VIII. Dazu wurden mit VertreterInnen von freien Trägern aus den Leistungsbereichen §11, §13 und §14 SGB VIII und dem öffentlichen Träger der Stadt Chemnitz insgesamt sechs leitfadengestützte Interviews geführt, welche den spezifischen Umgang sowie Rahmenbedingungen und Herausforderungen im Umsetzungsprozess beleuchten und gleichzeitig eine Einschätzung der Neuregelungen durch die Fachkräfte aus der Praxis liefern sollen.

## Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis.....</b>	<b>I</b>
<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>III</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>IV</b>
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>1</b>
<b>2 Rechtlicher Hintergrund .....</b>	<b>4</b>
2.1 <i>Kinderrechte .....</i>	4
2.2 <i>Bundeskinderschutzgesetz .....</i>	6
2.2.1 <i>Änderungen des SGB VIII .....</i>	7
2.2.2 <i>Qualitätsentwicklung in der Kinder- und Jugendhilfe .....</i>	8
2.2.2.1 <i>Qualität und Qualitätsentwicklung .....</i>	9
2.2.2.2 <i>Qualitätsentwicklung nach §§79, 79a SGB VIII .....</i>	11
2.2.3 <i>Konsequenzen für die Akteure .....</i>	13
2.2.4 <i>Bedeutung und Kritik.....</i>	14
<b>3 Beteiligung und Beschwerde in der Kinder- und Jugendhilfe.....</b>	<b>19</b>
3.1 <i>Begriff Beteiligung.....</i>	19
3.2 <i>Beschwerde als Form der Beteiligung.....</i>	22
3.3 <i>Beteiligung als Qualitätsmerkmal.....</i>	23
3.4 <i>Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren.....</i>	25
<b>4 Methodische Grundlagen .....</b>	<b>29</b>
4.1 <i>Qualitative Sozialforschung.....</i>	29
4.2 <i>Das qualitative Leitfadeninterview.....</i>	31
4.3 <i>Qualitative Inhaltsanalyse .....</i>	34
<b>5 Methodisches Vorgehen.....</b>	<b>37</b>
5.1 <i>Vorüberlegungen .....</i>	37
5.2 <i>Untersuchungsgegenstand .....</i>	38
5.3 <i>Datenerhebung.....</i>	42

<b>6</b>	<b>Praxisbeispiel Stadt Chemnitz .....</b>	<b>45</b>
6.1	<i>Teilfachplan Stadt Chemnitz .....</i>	<i>45</i>
6.2	<i>Projektgruppe Qualitätsentwicklung .....</i>	<i>47</i>
<b>7</b>	<b>Ergebnis .....</b>	<b>50</b>
7.1	<i>Umsetzung durch das Jugendamt.....</i>	<i>51</i>
7.2	<i>Umsetzung durch die freien Träger.....</i>	<i>58</i>
<b>8</b>	<b>Fazit .....</b>	<b>75</b>
<b>Literaturverzeichnis.....</b>		<b>79</b>
<b>Anhangsverzeichnis .....</b>		<b>85</b>
<b>Anhang A- Informationsblatt/ Einwilligungserklärung.....</b>		<b>86</b>
<b>Anhang B- Interviewleitfaden Jugendamt.....</b>		<b>87</b>
<b>Anhang C- Interviewleitfaden freie Träger .....</b>		<b>88</b>
<b>Anhang D- Transkriptionsregeln .....</b>		<b>89</b>
<b>Anhang E- Interviewtranskripte/ Postskripte auf CD-Rom</b>		
<b>Selbstständigkeitserklärung</b>		

## **Tabellenverzeichnis**

<b>Tabelle 1: Übersicht der InterviewpartnerInnen .....</b>	<b>41</b>
---	-----------

**Abkürzungsverzeichnis**

SGB VIII	Achtes Sozialgesetzbuch
UN-KRK	UN-Kinderrechtskonvention
BMFSFJ	Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
QEV	Qualitätsentwicklungsverfahren
bzw.	beziehungsweise
usw.	und so weiter
z.B.	zum Beispiel



## 1 Einleitung

*„Gelingende Beteiligung von Kindern und Jugendlichen braucht (...) verlässliche Strukturen“ (Frädrich 2012:16)*

Die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen ist einer der prägendsten Grundsätze und Handlungsprinzipien in der Kinder- und Jugendhilfe und in unterschiedlichen Paragrafen des SGB VIII seit Beginn der 90er Jahre gesetzlich verankert. Beteiligung wird in vielen Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe als wichtiger Grundsatz umgesetzt und gelebt, ist bisher aber konzeptionell und strukturell, wie im einleitenden Zitat beansprucht, nicht immer verankert.

Zum Beteiligungsbegriff kam zu Beginn des 21. Jahrhunderts im pädagogischen Diskurs der Begriff der Beschwerde und die Forderung nach konzeptionell verankerten Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten mit dem Ziel der Verbesserung des Schutzes von Kindern und Jugendlichen vor Gewalt sowie der Stärkung der Kinderrechte in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe auf.

Das seit 1. Januar 2012 geltende Bundeskinderschutzgesetz schreibt mit dem Ziel des Kinderschutzes fest, dass alle Träger der Kinder- und Jugendhilfe im Rahmen der Qualitätsentwicklung Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren umzusetzen haben.

Die Stadt Chemnitz befindet sich seit Mitte letzten Jahres im Prozess der Umsetzung der neuen Regelungen §79a SGB VIII. Anfang dieses Jahres wurde ich auf einer Mitarbeiterbesprechung im Verein, in dem ich als Projektleiterin eines Schulclubs tätig bin darüber informiert, dass alle Projekte ein Beteiligungs- und Beschwerdekonzert zu erarbeiten und umzusetzen haben, um den gesetzlichen Verpflichtungen der Neuregelungen §79a nachzukommen. Im Team kamen schnell Verständigungsprobleme auf, was unter einem Konzept für Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren zu verstehen sei und wie die Umsetzung in der Praxis konkret aussehen soll, um den Anforderungen gerecht zu werden. Aus diesem Diskurs heraus ergab sich mein Forschungsinteresse, sich näher mit den gesetzlichen Bestimmungen, deren Hintergrund und der Umsetzung in der Praxis zu beschäftigen.

Durch Literaturrecherchen konnte ich eine Vielzahl an Beiträgen zur Umsetzung von Beteiligungs- und Beschwerderechten, Modellprojekten zur Partizipation von Kindern und Jugendlichen sowie Handlungsempfehlungen zur fachgerechten Implementierung und Umsetzung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren hauptsächlich aus dem Bereich der stationären Jugendhilfe finden. Beispiele für den Bereich der offenen Jugendhilfe sind kaum vorhanden. Gleichzeitig bleibt undeutlich, wie sich die Umsetzung der rechtlichen Neuregelungen und der Weg zu einem Qualitätsentwicklungs-

Beteiligungs- und Beschwerdemanagementkonzept auf Seiten der beteiligten Akteure im Bereich der offenen Jugendarbeit gestaltet.

Ziel der Arbeit ist es, die Perspektive der Akteure aus dem Bereich der offenen Kinder- und Jugendarbeit zum Umgang mit den Regelungen zur Qualitätsentwicklung hinsichtlich der Entwicklung und Etablierung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren am Beispiel der Stadt Chemnitz zu explorieren. Dabei sind folgende Fragen von zentralem Interesse: Wie gestaltet sich der Prozess der Umsetzung der neuen rechtlichen Regelungen in der Praxis, welche Bedingungen sind notwendig und welche spezifischen Anforderungen und Herausforderungen ergeben sich für die Akteure? Inwiefern sind die Regelungen sinnvoll und kann ein derartiges Gesetz Beitrag zum Kinderschutz und zur Qualitätsentwicklung in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe leisten? Diesen Fragestellungen soll mithilfe von Leitfadeninterviews mit MitarbeiterInnen der freien und öffentlichen Jugendhilfe in Chemnitz nachgegangen werden.

Durch Aufarbeitung des aktuellen Forschungsstandes soll sich dem Thema Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren schrittweise über die Themenkomplexe Recht, Qualitätsentwicklung sowie Beteiligung und Beschwerde als Konzepte der Kinder- und Jugendarbeit genähert werden.

Zur Einführung wird in Kapitel 2 der rechtliche Rahmen von Beteiligung genauer beleuchtet. Dabei wird zunächst dargestellt, inwiefern Beteiligung auf verschiedenen Ebenen sowohl national als auch international verankert ist, um darauffolgend die Änderungen des SGB VIII bezüglich der Regelungen zu Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren im Rahmen des Bundeskinderschutzgesetzes darzustellen. Im Fokus stehen die Änderungen zur Qualitätsentwicklung in der Jugendhilfe §79a SGB VIII. Was Qualität und Qualitätsentwicklung in der Sozialen Arbeit allgemein bedeutet, soll zum Verständnis in einem separaten Abschnitt geklärt werden, um im Anschluss konkret auf die Neuregelungen und deren Konsequenzen für die Akteure in der Praxis einzugehen. Zum Abschluss des Kapitels sollen die Regelungen kritisch hinterfragt werden.

Kapitel 3 dient dazu die Begriffe Beteiligung und Beschwerde näher zu betrachten und ein grundlegendes Verständnis der Begrifflichkeiten im pädagogischen Kontext sowie der Verortung in der Qualitätsdebatte zu schaffen. Anschließend werden Indikatoren und Bedingungen zur erfolgreichen Implementierung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren betrachtet.

Kapitel 4 widmet sich den methodischen Grundlagen der Untersuchung und arbeitet zentrale Grundprinzipien und Handlungsschritte qualitativer Forschung im Allgemeinen sowie der Datenerhebungsmethode des Leitfadeninterviews und der Auswertungsmethode der qualitativen Inhaltsanalyse heraus. Anschließend wird in Kapitel 5

das konkrete methodische Vorgehen der Untersuchung dargestellt.

Das sechste Kapitel dient dazu, der Auswertung der Interviews einen gewissen Rahmen zu setzen, indem zunächst die allgemeine Jugendhilfestruktur und das bisherige Qualitätsentwicklungsverfahren der Stadt Chemnitz kurz vorgestellt werden, um nachfolgend das grundlegende Vorgehen zur Umsetzung der Regelungen mithilfe der Protokolle aus den Projektsitzungen der freien und des öffentlichen Trägers darzustellen.

Die Ergebnisdarstellung der Interviewauswertungen erfolgt in Kapitel 7. Kapitel 8 dient der Zusammenfassung der grundlegenden Erkenntnisse und gleichzeitig der Zusammenführung von Theorie- und Praxisteil.

## 2 Rechtlicher Hintergrund

Dieses Kapitel soll eingangs dazu dienen, den rechtlichen Hintergrund des Themenfeldes Beteiligung zu beleuchten. Dabei soll zunächst geklärt werden, in welchem Zusammenhang Beteiligung und Kinderrechte sowie Kinderschutz stehen und auf welchen Ebenen Beteiligung international und national rechtlich verankert ist. Im Anschluss folgen Ausführungen zum Bundeskinderschutzgesetz und den darin enthaltenen neuen rechtlichen Regelungen hinsichtlich der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren. Qualitätsentwicklung als rechtlicher Rahmen der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren wird in einem gesonderten Abschnitt beleuchtet, indem zunächst die Begriffe Qualität und Qualitätsentwicklung im Kontext Sozialer Arbeit betrachtet werden, um im Anschluss auf die Besonderheiten der Umsetzung der Neuregelungen zur Qualitätsentwicklung im Bundeskinderschutzgesetz einzugehen. Zum Abschluss des Kapitels wird dargestellt, welche Konsequenzen sich aus den Neuregelungen für die Akteure der Jugendhilfe im Einzelnen ergeben und das Gesetz wird insgesamt hinsichtlich seiner Ausgestaltung und Bedeutung unter Bezug verschiedener kritischer Stellungnahmen aus dem fachlichen Diskurs beurteilt.

### 2.1 Kinderrechte

Kinderrechte haben in den letzten 30 Jahren stark an Bedeutung gewonnen und werden mittlerweile gleichgestellt zu den „Elternrechten“ als Menschenrechte verstanden. Kinder waren den längsten Teil der Geschichte Erwachsenen rechtlich nicht gleichgestellt und wurden als nicht vollwertige, den Erwachsenen unterlegene Menschen behandelt. Diese Vorstellung hat sich dahingehend geändert, dass Kinder heutzutage als eigene Persönlichkeiten und Rechtssubjekte angesehen werden. Maywald betont in seinem Artikel über die Umsetzung von Kinderrechten, dass Kinder Erwachsenen zwar gleichwertig, aber nicht gleich sind und sich Kindheit als Lebensphase und Entwicklungsstadium vom Erwachsensein unterscheidet. Dieser Entwicklungsunterschied begründet die Notwendigkeit des besonderen Schutzes, der besonderen Förderung und der Gestaltung besonderer, kindgerechter Beteiligungsformen (vgl. Maywald 2008: 48).

Der Bedeutungszuwachs von Kinderrechten basiert im Wesentlichen auf der UN-Kinderrechtskonvention vom 20. November 1989. Die UN-KRK ist eine völkerrechtliche Staatenverpflichtung, mit dem Ziel die Rechte von Kindern nach innerstaatlichen Recht entsprechend umzusetzen (Münder 2008: 17). Die UN-KRK besteht aus insgesamt 54 Artikeln, welche Kindern umfassende Schutz-, Förder- und Beteiligungsrechte als Grund-

werte einräumen. Artikel 3 schreibt die vorrangige Berücksichtigung von Kindeswohl bei allen Gesetzgebungs-, Verwaltungs- und sonstigen Maßnahmen öffentlicher und privater Einrichtungen vor (vgl. Maywald 2008: 53).

Beteiligungsrechte finden sich in mehreren Artikeln. Grundlegend hat jedes Kind nach Artikel 12 das Recht, in allen es betreffenden Angelegenheiten angehört zu werden und „die Meinung des Kindes muss angemessen und entsprechend seinem Alter und seiner Reife berücksichtigt werden“ (ebd.). In Deutschland wurde die UN-KRK 2010 uneingeschränkt ratifiziert (Schrappner 2012: 193). Bis vor kurzem beinhaltete die UN-KRK keine Verfahren für die Äußerung und den Umgang mit Beschwerden. Seit April 2014 ist im Rahmen der UN-KRK nun auch das Individualbeschwerdeverfahren in Kraft getreten, welches es Kindern und Jugendlichen ermöglicht, sich bei Rechtsverletzungen im Falle des Scheiterns des nationalen Rechtsweges direkt an die Vereinten Nationen zu wenden (Praetor Intermedia UG 2014).

Auf EU-Ebene sind Beteiligungsrechte in der Grundrechtecharta der Europäischen Union verankert. Besondere Bedeutung wird den Schutzrechten von Kindern zugemessen. Hier spielt der Wandel des Verständnisses von Kindeswohl vom Fürsorgeverständnis hin zur sozialpädagogischen Ausrichtung eine wesentliche Rolle (vgl. Ebhardt 2013: 14). Statt stellvertretend zu entscheiden, was für die Kinder und deren Wohl am besten wäre, ist nach der sozialpädagogischen Orientierung die Mitwirkung und Mitentscheidung über angemessene Formen der Unterstützung und Hilfen entscheidend. Beteiligung und die Berücksichtigung der Interessen von Kindern und Jugendlichen spielt demnach für die Sicherung und den Schutz des Kindeswohls eine wesentliche Rolle (Münder 2008: 14 f.).

Auf nationaler Ebene sind Beteiligungsrechte in verschiedenen Gesetzestexten wie dem Kinder- und Jugendhilfegesetz, dem Bürgerlichen Gesetzbuch, dem Baugesetz sowie in einzelnen Ländergesetzen verankert.

Einen zentralen Punkt in der Entwicklung der Kinderrechte in Deutschland stellt das 1990 in Kraft getretene Kinder- und Jugendhilfegesetz dar, welches „Kinder und Jugendliche ausdrücklich als Träger eigener Rechte“ benennt (Maywald 2008: 54). Das Sozialgesetzbuch formuliert weitreichende Mitwirkungs- und Beteiligungsrechte für Kinder und Jugendliche, wobei bei der Ausrichtung der Gesetze gleichermaßen Autonomie und Schutz gewährleistet werden sollen (Teuber 2007: 74). Die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen spiegelt sich in unterschiedlichen Paragrafen des SGB VIII wieder (§1 „Recht auf Erziehung, Elternverantwortung, Jugendhilfe“, § 5 „Wunsch- und Wahlrecht“, §8 „Beteiligung von Kindern und Jugendlichen“ und §9 „Grundrichtung der Erziehung, Gleichberechtigung von Mädchen und Jungen“) (vgl. SLfFS 2004: 6 f.).

Beteiligung ist also keine freiwillige pädagogische Leistung, sondern Kinder und Jugendliche haben ein Recht auf Beteiligung. In der Kinder- und Jugendhilfe wird die Umsetzung des Beteiligungsrechtes für alle Leistungsbereiche handlungsleitend insbesondere „durch die in §8 SGB VIII festgeschriebene Pflicht der Beteiligung der jungen Menschen in allen sie betreffenden Entscheidungen und Prozessen der öffentlichen Jugendhilfe“ (DV 2012a: 6).

Für die Leistungsbereiche §11, §12 und §14 SGB VIII sind nochmals besondere Regelungen zur Beteiligung beinhaltet. Angebote der Jugendhilfe müssen demnach immer von den AdressatInnen der Angebote mitbestimmt und -gestaltet werden und an deren Interessen anknüpfen (vgl. SLfFS 2004: 6 f.).

Die zentrale Bedeutung von Beteiligung in der Kinder- und Jugendhilfe kommt auch in §74 SGB VIII zur „Förderung der freien Jugendhilfe“ nochmals zum Ausdruck. Demnach sind denjenigen Maßnahmen der freien Träger Vorzug zu geben, „die stärker an den Interessen der Betroffenen orientiert sind und ihre Einflussnahme auf die Ausgestaltung der Maßnahme gewährleisten“ (SGB 2012: 1224).

Insgesamt ist festzuhalten, dass Beteiligungs- und Schutzrechte grundlegend verankerte nationale und internationale Kinderrechte sind, die in einem engen Zusammenhang stehen. Dieser begründet den hohen Stellenwert, den Beteiligung im Bundeskinder-schutzgesetz und dessen Neuregelungen einnimmt.

## **2.2 Bundeskinderschutzgesetz**

Das Bundeskinderschutzgesetz ist am 1. Januar 2012 in Deutschland in Kraft getreten.

Zentrale Ansatzpunkte für den fachlichen Diskurs zum Gesetz lieferten die Arbeiten der Runden Tische „Heimerziehung in den 50er und 60er Jahren“ und „Sexueller Kindesmissbrauch“. In den Arbeiten der Runden Tische wurden die Missbrauchsfälle der Heimerziehung aufgearbeitet. Dabei wurde auf die Abhängigkeits- und Machtverhältnisse sowie Gewalthandlungen, denen Kinder und Jugendliche in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe unterliegen können, aufmerksam gemacht. Gleichzeitig wurden Leitlinien zur Hilfestellung im Umgang mit Verdachts- und Gefahrensituationen und geeignete Handlungs- und Schutzmaßnahmen entwickelt. Die fachliche Auseinandersetzung mit den Themen Kinderrechten und Qualitätsentwicklung sowie die Umsetzung von Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten in Einrichtungen der Kinder und- Jugendhilfe werden als wesentliche Entwicklungserfordernisse zum Schutz von Kindern und Jugendlichen hervorgehoben und sollten integraler Bestandteil aller Einrichtungen sein (vgl. Rörig 2012: 187). Demnach sind „Beteiligung von Kindern und Jugendlichen und die Möglichkeit zur

Beschwerde (...) sowohl für die Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen als auch für ihren Schutz Voraussetzung und wichtige Instrumente zugleich“ (DV 2012a: 3). Diesen Empfehlungen kommt das Bundeskinderschutzgesetz durch verschiedene Änderungen im SGB VIII mit dem Ziel der Sicherung und Stärkung der Kinderrechte und des Kinderschutzes nach. Ob und wie die Umsetzung der neuen Regelungen gelingt, soll bis zum 31. Dezember 2015 evaluiert werden und dem Bundestag vorgestellt werden (vgl. Struck 2012: 12).

### 2.2.1 Änderungen des SGB VIII

„Das Bundeskinderschutzgesetz ist ein Artikelgesetz, d.h. es ändert bestehende Gesetze und schafft neue Gesetze in verschiedenen Artikeln“ (DKSB 2012: 6). Von Interesse sind im Rahmen dieser Arbeit die Neuregelungen unter Artikel 2, welcher die Änderungen des SGB VIII beinhaltet. Von besonderer Bedeutung sind folgende Neuregelungen, mit Schwerpunkt auf §79a:

- § 8b Fachliche Beratung und Begleitung zum Schutz von Kindern und Jugendlichen
- § 45 Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung
- § 79a Qualitätsentwicklung in der Kinder- und Jugendhilfe

Die Artikeländerungen betreffen grob zwei Regelungsbereiche, welche auf den aktiven Kinderschutz und die Sicherung der Kinderrechte abzielen. Zum einen sollen die Handlungsrechte von Kindern und Jugendlichen in Form von Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten für Kinder und Jugendliche in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe gestärkt werden. Zum anderen sollen durch eine kontinuierliche Qualitätsentwicklung verbindliche Standards in allen Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe befördert werden (vgl. ebd: 7). Im Zentrum der Qualitätsentwicklung sollen Beteiligungs- und Beschwerde-rechte stehen, welche in Form entsprechender Mindeststandards umgesetzt werden sollen. Die Förderung der freien Träger ist dabei nach § 74 SGB VIII an die Umsetzung dieser fachlichen Qualitätsmindeststandards gebunden (vgl. ebd.: 20 f.).

Mit dem Hinzufügen von § 8b SGB VIII Absatz 2 haben Träger betriebserlaubnispflichtiger Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe gegenüber dem überörtlichen Träger der Jugendhilfe (Landesjugendämter) nun einen Anspruch auf Beratung hinsichtlich der Sicherung des Kindeswohls und -schutzes, sowie der Implementierung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren. So heißt es wörtlich im Gesetzestext § 8b SGB VIII Absatz 2:

„Träger von Einrichtungen, in den sich Kinder oder Jugendliche ganztägig oder für einen Teil des Tages aufhalten oder in denen sie Unterkunft erhalten, und die zuständigen Leistungsträger, haben gegenüber dem überörtlichen Träger der Jugendhilfe Anspruch auf Beratung bei der Entwicklung und Anwendung fachlicher Handlungsleitlinien

1. zur Sicherung des Kindeswohls und zum Schutz vor Gewalt sowie
2. zu Verfahren der Beteiligung von Kindern und Jugendlichen an strukturellen Entscheidungen in der Einrichtung sowie zu Beschwerdeverfahren in persönlichen Angelegenheiten“ (SGB 2012: 1192).

Mit §8b Absatz 2 SGB VIII wird gleichzeitig die Verantwortung der freien Träger zur Sicherung der Kinderrechte, des Kindeswohls und- schutzes durch die strukturelle Verankerung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren für Kinder und Jugendliche betont (vgl. BAGLJÄ 2013b: 3).

Mit der Novellierung des §45 ist die Einführung von Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten für Kinder und Jugendliche Voraussetzung für die Erteilung der Betriebs-erlaubnis. Eine Erlaubniserteilung erfolgt demnach nur, wenn zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen geeignete Verfahren der Beteiligung und Möglichkeiten zur Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten existieren (DKSB 2012: 12). Weiterhin muss mit der Antragstellung nachgewiesen werden, dass Instrumente und Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung entsprechend der Vorgaben des Jugendamtes nach §79a bestehen und angewendet werden (Kunkel 2012: 20).<sup>1</sup>

Die Gesetzesänderung §8b und §45 SGB VIII sind für die hier untersuchten Bereiche der offenen Jugendarbeit nicht bindend, da nach § 45 Absatz 1 SGB VIII Jugendfreizeiteinrichtungen und Jugendbildungseinrichtungen keiner Erlaubnis bedürfen (SGB 2012: 1210). Trotz alledem sollten sie hier mit aufgeführt werden, da sie insgesamt hinsichtlich der Stärkung der Beteiligungs- und Beschwerderechte von Kindern und Jugendlichen einen hohen Stellenwert haben und gleichzeitig zum Verständnis des rechtlichen Kontextes beitragen.

### **2.2.2 Qualitätsentwicklung in der Kinder- und Jugendhilfe**

Die Neuregelungen hinsichtlich der Qualitätsentwicklung in der Jugendhilfe §79a SGB VIII nehmen einen zentralen Stellenwert innerhalb des Bundeskinderschutzgesetz ein und

---

<sup>1</sup> Genauere Ausführungen zu den Bestimmungen zur Qualitätsentwicklung nach §79a SGB VIII folgen in Kapitel- 2.2.2.2 Qualitätsentwicklung nach §§ 79, 79a.



bilden den Rahmen für die Umsetzung der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren. Zunächst sollen die Begriffe Qualität und Qualitätsentwicklung im Kontext der Sozialen Arbeit definiert werden, um im Anschluss die konkreten Änderungen der Regelungen darzustellen.

### **2.2.2.1 Qualität und Qualitätsentwicklung**

Ursprünglich stammen die Begriffe Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement aus dem Sektor der Privatwirtschaft. Seit Mitte der 90er Jahre finden sie vermehrt auch im Feld der Sozialen Arbeit Anwendung. Die Qualität pädagogischer Arbeit spielte auch zuvor in der Praxis eine wichtige Rolle, allerdings meist ohne konzeptionelle Verankerung, welche konkrete, überprüfbare Verfahren beinhaltet. Die Forderung nach einer systematischen, umfassenden und bewussten Vorgehensweise war zu diesem Zeitpunkt neu (Hummel/ agke Augsburg 2004: 21). Im Zusammenhang mit dieser verstärkten Fokussierung auf Qualität steht der Fakt, dass soziale Organisationen zunehmend unter Legitimations- und Finanzierungsdruck stehen, ähnlich gewinnorientierter Unternehmen (vgl. ebd.: 31) .

Die Definition von Qualität und Qualitätsentwicklung im Rahmen dieser Arbeit orientiert sich an der Expertise „Qualitätsentwicklung in der örtlichen Kinder und Jugendhilfe“ von den Landesjugendämtern Westfalen und Rheinland, welche im Rahmen der Umsetzung der Neuregelungen auch vom Jugendamt Chemnitz als Orientierungshilfe genutzt wurde und damit maßgeblich den Prozess bestimmt hat.

Qualität in der Sozialen Arbeit verfügt über eine Reihe von Eigenheiten, welche die Qualitätsentwicklung in diesen Bereichen zu einem komplexen Steuerungsfeld machen.<sup>2</sup> Die Definition von Qualität ist stark geprägt von subjektiven Bewertungen und benötigt daher den Diskurs (LWL/ LVR 2013: 14). Die Definition von Qualität hängt also davon ab, von welchem Blickwinkel und auf welcher Ebene sie betrachtet wird und variiert daher stark. Vor allem der Bereich der Kinder- und Jugendhilfe, der sich aus einer Vielzahl fachlich und weltanschaulich unterschiedlichen Trägern zusammensetzt, braucht die Verständigung über Qualität und deren Anspruch in der Sozialen Arbeit. Sowohl im Diskurs und durch die Dynamik der unterschiedlichen Erwartungshaltungen der Beteiligten als auch durch veränderte Rahmenbedingungen kann sich die Definition von Qualität und Qualitätskriterien verändern. Qualität im Feld der Sozialen Arbeit ist schwer durch routinemäßige Abläufe und Handeln festzulegen. Qualität entsteht in diesem Kontext

---

<sup>2</sup> Mehr zu Strukturen der Kinder- und Jugendhilfe, die eine gezielte Qualitätsentwicklung erschweren siehe LWL/ LVR 2013: 14 ff.

„weniger durch Handlungsanweisungen, sondern eher im Rahmen von organisationsstrukturell geprägten Überzeugungen, Gewohnheiten, Haltungen, Schwerpunkten im methodischen Vorgehen“ (LWL/ LVR 2013: 14).

Qualität lässt sich mithilfe der drei Qualitätsebenen Struktur-, Prozess-, und Ergebnisqualität beschreiben. Strukturqualität bezieht sich auf die Rahmenbedingungen und Ressourcen, die zur Erbringung der spezifischen Leistung notwendig sind. Prozessqualität bezieht sich auf die Art der Umsetzung der konzeptionellen Ziele und Ergebnisqualität beschreibt die Wirkung der Leistung. Diese Unterscheidung hilft unter anderem die Komplexität der Praxis der Kinder- und Jugendhilfe zu ordnen (vgl. Deinet 1998: 84 f.).<sup>3</sup>

Beteiligung stellt ein festes Qualitätskriterium auf der Prozess-, Struktur- und Ergebnisebene dar. Beteiligung ist nicht nur eine Methode, sondern auch ein Ziel Sozialer Arbeit (BMFSFJ 2012: 8 f.). Die allgemeine Gewährleistungsverpflichtung der öffentlichen Jugendhilfe nach §79 SGB VIII ist auf der Ebene der Strukturqualität definiert (SLfFS 2004).

Qualitätsentwicklung wird als „kontinuierlicher Vorgang (verstanden), bei dem Erfahrungen mit bestimmten Verfahrensschritten und mit bestimmten Qualitätskriterien gesammelt werden und diese Erfahrungen aufgearbeitet und für eine Weiterentwicklung des Qualitätsentwicklungsprozesses genutzt werden sollen“ (LWL/ LVR 2013: 12). Qualität wird demnach immer wieder reflektiert und in Interaktionen neu entwickelt und soll nicht als bloßes Abhandeln von gesetzlichen Vorschriften und dem Erreichen von Normen und Kennzahlen definiert sein. Qualitätsentwicklung ist hier als ein dynamischer, diskursiver Prozess der kontinuierlichen Aushandlung und Anregung zu verstehen.

Die örtliche Qualitätsentwicklung besteht grundlegend aus der gemeinsamen Definition von Qualitätskriterien und Verständigung zwischen den freien und dem öffentlichen Träger über Maßstäbe, anhand derer das Handeln bewertet werden kann. Auf diese Weise sollen Impulse an die freien Träger vermittelt werden, die einrichtungsinterne Weiterentwicklungen befördern. Qualitätsentwicklung ist in diesem Sinne als Lern- und Weiterentwicklungsmöglichkeit für die Kinder- und Jugendhilfe zu verstehen (vgl.: ebd.:15 ff.).

---

<sup>3</sup> Auf die genaue Darstellung der Qualitätsebenen wird hier verzichtet. Genauere Ausführungen dazu sind unter anderem in Deinet 1998: 84 ff. zu finden.

### 2.2.2.2 Qualitätsentwicklung nach §§ 79, 79a SGB VIII

Mit dem Bundeskinderschutzgesetz wurden vom Gesetzgeber neue Regelungen zur Qualitätsentwicklung in der Kinder- und Jugendhilfe in das SGB VIII eingefügt. Das Bundeskinderschutzgesetz legt in den §§ 79 und 79a SGB VIII die Verantwortung des öffentlichen Trägers für die Umsetzung von Qualitätsentwicklung fest. Nach §79 Absatz 2 Nummer 2 ist der öffentliche Träger verpflichtet, eine kontinuierliche Qualitätsentwicklung zu gewährleisten, welche sich nach §79a richten soll (DV 2012b:1). Im konkreten heißt es im Gesetzestext nach §79a zur Qualitätsentwicklung in der Kinder- und Jugendhilfe:

„Um die Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach §2 zu erfüllen, haben die Träger der öffentlichen Jugendhilfe Grundsätze und Maßstäbe für die Bewertung der Qualität, sowie geeignete Maßnahmen zu ihrer Gewährleistung (...) weiterzuentwickeln, anzuwenden und regelmäßig zu überprüfen. Dazu zählen auch Qualitätsmerkmale für die Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen und ihrem Schutz vor Gewalt. Die Träger der öffentlichen Jugendhilfe orientieren sich dabei an den fachlichen Empfehlungen der nach § 85 Absatz 2 zuständigen Behörden und an bereits angewandten Grundsätzen und Maßstäben für die Bewertung der Qualität sowie Maßnahmen zu ihrer Gewährleistung“ (SGB 2012: 1229 f.).

Die öffentlichen Träger haben nach §79a SGB VIII zwei grundlegende Verpflichtungen. Zum einen müssen sie Qualitätskriterien<sup>4</sup> erarbeiten und definieren und zum anderen müssen Verfahren zur Qualitätsentwicklung ausgestaltet und umgesetzt werden (LWL/LVR 2013: 8).

Das Gesetz konkretisiert die bisherigen Regelungen zur Qualitätsentwicklung durch die Betonung von vier Aspekten:

1.) Neben der reinen Festlegung der Qualitätskriterien und Verfahren zur Qualitätsentwicklung beinhaltet §79a SGB VIII eine Qualitätsbewertung der Qualitätsentwicklungsprozesse. Die Qualitätskriterien und die Verfahren zur Qualitätsentwicklung sollen regelmäßig überprüft und evaluiert werden. Qualitätsentwicklung wird als ein dynamischer Prozess verstanden, in welchem neue inhaltliche und verfahrenstechnische Erkenntnisse und Erfahrungen stets reflektiert und in den weiteren Prozess mit einbezogen werden sollen (ebd.) Die Dokumentation der qualitätsrelevanten Merkmale sowohl auf Seiten der öffentlichen als auch der freien Träger bildet dabei die Voraussetzung für die Überprüfung der Qualitätsentwicklung (vgl. AGJ/BAGLJÄ 2012: 19).

---

<sup>4</sup> Der Begriff Qualitätskriterium steht für die im Gesetz formulierten „Grundsätze und Maßstäbe für die Bewertung von Qualität“.

2.) Alle Handlungsbereiche der Kinder- und Jugendhilfe sind in die Qualitätsentwicklungsprozesse einzubinden (LWL/ LVR 2013:8). Betriebserlaubnispflichtige Einrichtungen müssen nach §45 SGB VIII in der Konzeption Angaben zur Qualitätsentwicklung vorweisen und alle anderen freien Träger der Jugendhilfe werden durch §79a SGB VIII zur Förderung und Umsetzung der Grundätze und Maßstäbe der Qualitätsentwicklung verpflichtet.

3.) Qualitätsmerkmale zur Sicherung der Kinderrechte und des Kinderschutzes werden in §79a Absatz 2 Nummer 2 explizit erwähnt, das heißt, die Themen zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen sowie Qualitätsmerkmale für den Schutz von Kindern vor Gewalt in Einrichtungen müssen verpflichtend in die Erarbeitung der Qualitätskriterien und Verfahren zur Qualitätsentwicklung einbezogen werden (ebd.).

Hier wird die besondere Stellung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren als Teil der Qualitätsmerkmale zur Sicherung der Kinderrechte und des Kinderschutzes hervorgehoben. Der Deutsche Kinderschutzbund und der Deutsche Verein sprechen sich dafür aus, dass Verfahren zur Beteiligung und Beschwerde für Kinder, Jugendliche und Eltern im Vordergrund der Qualitätsentwicklung stehen sollen und obligatorischer Bestandteil in den Erörterungen zu Qualitätsentwicklungsvereinbarungen sein müssen (vgl. DKSB 2012: 19 f.) Der Deutsche Verein begründet den besonderen Stellenwert der Verfahren der Beteiligung und Beschwerde von Kindern und Jugendlichen im Qualitätsentwicklungsprozess wie folgt: „weil Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe nur dann Erfolg haben können, wenn die Koproduktion mit den Adressat/innen gelingt und zu diesem Zweck ein hohes Maß an Beteiligung erreicht werden kann, und weil Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren Instrumente zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen und für den Schutz vor Gefahren für ihr Wohl darstellen“ (DV 2012b: 15).

4.) Zur Orientierung im Qualitätsentwicklungsprozess sollen die fachlichen Empfehlungen der Landesjugendämter und bereits vorhandene Qualitätsentwicklungsverfahren genutzt werden. Die Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe und die Bundesarbeitsgemeinschaft Landesjugendämter empfehlen, die bereits vorhanden qualitätsrelevanten Elemente aus den Handlungskonzepten des öffentlichen und der freien Trägern als Grundlage für den dialogischen Qualitätsentwicklungsprozess zu nehmen (vgl. AGJ BAGLJÄ 2012: 18). Gleichzeitig soll damit sichergestellt werden, dass die örtliche Qualitätsentwicklung nicht losgelöst von übergreifenden fachlichen Qualitätsdebatten und Fachdiskursen der Kinder- und Jugendhilfe abläuft (vgl. LWL/ LVR 2013: 8).

### 2.2.3 Konsequenzen für die Akteure

In diesem Kapitel sollen die Konsequenzen, im Sinne neuer Handlungsbereiche, Aufgaben und Funktionen, die sich aus den rechtlichen Neuregelungen für die Akteure, Landesjugendamt, Jugendamt und freie Träger jeweils ergeben, dargestellt werden.

Für die Landesjugendämter erweitert sich der Aufgabenbereich dahingehend, dass die Beratung und die Entwicklung von Empfehlungen für die Themenbereiche der Qualitätsentwicklung und die damit verbunden Maßnahmen zur Sicherung der Rechte von Kindern und Schutz vor Gewalt in Einrichtungen sowie der Konzeptionsentwicklung und Umsetzung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren hinzukommen (nach §8b und §79a SGB VIII). Da die Verpflichtung zur Qualitätsentwicklung mit dem Bundeskinderschutzgesetz für alle Handlungsfelder der Kinder- und Jugendhilfe gilt, erweitert sich der Kreis derjenigen, die Anspruch auf Beratung haben. Mit der Vermittlung der Themen Beteiligung und Beschwerde kommt den Landesjugendämtern im Prozess der Akzeptanz der Verfahren in den Einrichtungen eine wesentliche Rolle zu. Demnach hängt die letztendliche Umsetzung und Wirkung der Verfahren im Sinne der Verankerung von Beteiligung und Beschwerde als Teil der Organisationskultur davon ab, wie die Themen Qualitätsentwicklung, Beteiligung und Beschwerde an die Einrichtungen in den Beratungssituationen herangetragen werden (vgl. Merchel 2011: 198).

Des Weiteren haben die Landesjugendämter eine unterstützende Funktion vor allem für die öffentliche Jugendhilfe, indem sie fachliche Empfehlungen zur Entwicklung von Qualitätskriterien und Verfahren der Qualitätsentwicklung für die verschiedenen Handlungsfelder der Kinder- und Jugendhilfe geben. Damit bündeln sie einerseits die Fachdiskussion und markieren den fachlichen Diskursstand der jeweiligen Handlungsfelder und schaffen andererseits Orientierung für die örtlichen Qualitätsdebatten. In diesem Sinne haben die Landesjugendämter auch eine fachpolitische Funktion und sorgen für die fachliche Legitimation der Qualitätskriterien (vgl. LWL/ LVR 2013: 12).

Aufgabe der Jugendämter ist es die Empfehlungen des Landesjugendamtes zu sichten und in den Prozess der Qualitätsentwicklung einzubinden. Nach § 79a SGB VIII müssen die Jugendämter für die jeweiligen Arbeitsfelder der Kinder- und Jugendhilfe ein allgemeines Konzept der Qualitätsentwicklung erarbeiten und allgemeine Qualitätskriterien und Verfahren zur Qualitätsbewertung entwickeln und benennen, welche als Bezugs- und Orientierungsrahmen für die Qualitätsentwicklung der freien Träger dienen sollen. Diese fachlichen Leitlinien und Qualitätskriterien müssen die Jugendämter (weiter)entwickeln, anwenden und regelmäßig überprüfen (Fieseler 2012: 127). Jedes Jugendamt sollte mit Blick auf die jeweiligen, spezifischen Bedingungen und bisherigen Erfahrungen und

Traditionen ein geeignetes Verfahren zur Qualitätsentwicklung erarbeiten (vgl. LWL/ LVR 2013: 6).

Die Qualitätsentwicklung nach §79a SGB VIII stellt insgesamt eine Steuerungsaufgabe des öffentlichen Trägers der Jugendhilfe dar, bei der die freien Träger der Jugendhilfe zu beteiligen sind (vgl. DV 2012b: 11). Zur Wahrnehmung der Gesamtverantwortung des öffentlichen Trägers und des Gebotes der partnerschaftlichen Zusammenarbeit gehört es, die freie Jugendhilfe in den Prozess der Erstellung dieses allgemeinen Qualitätsentwicklungskonzeptes mit einzubeziehen und somit als einem festen Teil der fachlichen, kontinuierlichen Steuerung zu integrieren (AGJ/BAGLJÄ 2012: 17 f.). Es wird hier nochmals deutlich, dass Qualitätsentwicklung mit dem Ziel der Sicherung der Beteiligungsrechte als ein kooperativer Prozess zwischen den freien, öffentlichen und überörtlichen Trägern zu verstehen ist.

Um den Beteiligungsrechten von Kindern und Jugendlichen nach §9 SGB VIII und Artikel 12 der UN-KRK gerecht zu werden, empfiehlt der Deutsche Verein AdressatInnen der Kinder und Jugendhilfe auch in den Prozess der Qualitätsentwicklung einzubeziehen (DV 2012b: 7). Die wirksame Umsetzung der Regelungen stellt demnach eine auf Kooperation beruhende Aufgabe aller Akteure dar.

Die freien Träger, als „Leistungserbringer“ müssen die Gesetzesänderungen in ihren Einrichtungen umsetzen, indem sie eine Konzeption erarbeiten und vorzulegen haben, welche Aussagen zu Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung beinhalten. Dabei muss der Einrichtungsträger verbindliche Qualitätskriterien festlegen, anwenden, dokumentieren und überprüfbar machen (vgl. BUGLJÄ 2013: 8). Konkrete Aussagen zur spezifischen Umsetzung von Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen sowie zum Schutz vor Gewalt in den Einrichtungen sind verpflichtender Bestandteil der Konzeptionsentwicklung (Göbel 2013: 22; Merchel 2011: 198). Zur Orientierung dient das allgemeine Qualitätsentwicklungskonzept des Jugendamtes. Die Ausgestaltung der Verfahren hängt von den jeweiligen Rahmenbedingungen, Leistungsbereichen, dem Einrichtungstyp und der AdressatInnengruppen der einzelnen Einrichtungen ab und obliegt im Sinne der Trägerautonomie letztendlich den Einrichtungen (vgl. BAGLJÄ 2013b: 8).

#### **2.2.4 Bedeutung und Kritik**

Das folgende Kapitel soll zum Abschluss der rechtlichen Ausführungen dazu dienen, die gesetzlichen Regelungen des Bundeskinderschutzgesetz kritisch im Kontext der Kinder-

und Jugendhilfepraxis einzuordnen und mit Hilfe verschiedener Stellungnahmen aus Fachdiskursen hinsichtlich Sinn, Bedeutung und möglicher Wirkung zu bewerten. Wie bei allen Themen lässt sich über Sinn und Wirkung streiten und Bewertungen sind immer subjektiv. Allerdings können verschiedene Beiträge die Perspektive auf die Regelungen erweitern und hier bereits auf mögliche Herausforderungen, die sich in der Praxis im Umgang mit den Regelungen ergeben können, hinweisen.

Grundlegend werden durch das Bundeskinderschutzgesetz die Beteiligungs- und Beschwerderechte konkretisiert und gestärkt, indem die Möglichkeiten zur Beteiligung und Beschwerde von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe gewährleistet werden müssen. Beschwerdemöglichkeiten für Kinder und Jugendliche in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe werden mit dem Bundeskinderschutzgesetz erstmalig formuliert (DKSB 2012: 9).

Partizipation gilt bereits seit spätestens den 1990er Jahren zum fachlichen Selbstverständnis einer lebensweltorientierten Jugendhilfe und ist in der Praxis der Sozialen Arbeit unumstritten. „Neu ist der Anspruch des Gesetzgebers, Kinderrechte, Mitbestimmung und Beschwerdemöglichkeiten nicht nur anzuerkennen, sondern qualifiziert und verbindlich umzusetzen“ (vgl. Stork 2013: 12). Die Umsetzung von Partizipation als bestimmendes Merkmal der Kinder- und Jugendhilfe wird durch das Gesetz demnach im Sinne einer strukturellen und konzeptionellen Verankerung verbindlicher.

In diesem Zusammenhang wird in der „explorativen Studie des Nationalen Zentrums frühe Hilfen zur Partizipation von Kindern und Jugendlichen“ darauf hingewiesen, dass bei solch strukturell und konzeptionell verankerten Partizipationsverfahren mit dem Ziel der Legitimation die Gefahr besteht, die wirklichen Bedürfnisse und die Beteiligung von Kindern zu vernachlässigen. Zudem birgt eine auf Verfahren konzipierte Beteiligungspraxis das Risiko zu vergessen, dass Partizipation ein langer, ergebnisoffener Prozess ist und „die Entwicklung von Kindern immer mit Unsicherheit und der Möglichkeit des Scheiterns verbunden ist“ (NZFH 2013: 24). Merchel geht davon aus, dass ein bestimmter Teil der Einrichtungen die Verpflichtung zur Etablierung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren nur in formalisierter Form zur Legitimation gegenüber der Kontrollbehörden umsetzen und dabei die „sachliche Herausforderung für Pädagogik und Organisationsgestaltung (...) (nicht) verstanden und produktiv verarbeitet wird“ (Merkel 2011: 198).

Des Weiteren macht Merchel in seinem Artikel „Der Kinderschutz und das rechtliche Steuerungskonzept“ darauf aufmerksam, dass das Bundeskinderschutzgesetz Kinderschutz als eine Art „Transportmittel für die Installierung neuer infrastruktureller Steuerungsverfahren“ (ebd.: 192) mit dem grundlegenden Ziel der „Weiterentwicklung

fachlicher Handlungsleitlinien und Qualitätskriterien für die Arbeit der Kinder- und Jugendhilfe“ (E-BKiSchG, S.1 in Merchel 2011: 192) nutzt. Nach Merchel wird die positive, emotionale Konnotation von Kinderschutz verwendet, um strukturelle Veränderungen und Finanzierungen zu legitimieren (ebd.) Hier spielen insbesondere die Regelungen §79, 79a eine Rolle.

Merchel spricht im Zusammenhang mit dem von der Regierung verfolgten Steuerungsaspekt der Qualitätsentwicklung eine wesentliche Problematik hinsichtlich der Wirkung von Qualitätsentwicklung an. Qualitätsentwicklung kann nur erfolgreich sein, wenn die Einrichtungen selbst einen Sinn damit verbinden und die Bedeutung erkennen. Qualitätsentwicklung muss in den Einrichtungen und von den Mitarbeitern „gelebt“ bzw. getragen werden, damit sie nicht nur eine leere Hülle zur Legitimation nach außen darstellt und Konzepte nicht nur gut formuliert vorliegen, sondern in der Praxis Anwendung und Bedeutung finden. Die Steuerung von Organisationen und eine systematisierte Qualitätsentwicklung in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe sind ein komplexes Geschehen. Interne Abläufe und organisationskulturelle Bedingungen spielen eine wesentliche Rolle in der Umsetzung und Wirkung von Qualitätsentwicklung. Merchel weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass „das Steuerungsmedium „Recht/ Gesetz“ nur sehr begrenzt tauglich ist“ (ebd.: 201).

Hier setzt auch die Befürchtung der Fachverbände und Länder hinsichtlich eines „Bürokratisierungsschubes, der umfänglich Ressourcen bindet, jedoch nicht zu der erwünschten (...) Entwicklung und Sicherung von Qualität sozialer Dienstleistungen führt“, an (DV 2012 in Wiesner 2013: 13). Qualitätsmanagement kann demnach nur erfolgreich sein, „wenn es Ergebnis eines umfassenden, ernsthaften und von den Akteuren getragenen Verständigungs- und Entwicklungsprozesses ist und nicht schematisch und der Form halber vollzogen wird“ (ebd.). Qualitätsentwicklung begriffen als dynamischer und diskursiver Prozess ist ein sehr komplexes Steuerungsfeld, welches die Möglichkeiten zur Kalkulation der Ergebnisse begrenzt (vgl. Klaus 2013: 26).

Insgesamt werden die Regelungen zur Qualitätsentwicklung in fachlichen Diskursen unterschiedlich bewertet. Die Bewertungen variieren zwischen zustimmend, zögernd, abwartend und skeptisch (vgl. LVL/ LWL 2013: 5). Die ablehnenden Haltungen begründen sich vor allem „auf der Sorge vor Bürokratisierung und überhöhten Steuerungserwartungen“ (Wiesner 2013: 21).

Grundlegend erweitern die Regelungen zur Qualitätsentwicklung §§ 79 und 79a SGB VIII die bisherigen Qualitätsregelungen in verschiedenen Bereichen.

Zum einen wird die Verpflichtung zur Qualitätsentwicklung auf alle Handlungsfelder der Kinder- und Jugendhilfe ausgeweitet und hebt damit die Beschränkung auf



bestimmte Leistungsbereiche auf. Die Neuregelungen rücken die Kooperation aller Akteure in den Fokus und verdeutlichen, dass die Kinder- und Jugendhilfe nur effektiv sein kann, wenn öffentliche und freie Jugendhilfe gemeinsam und kontinuierlich an der Qualitätsentwicklung arbeiten (DV 2012b: 8).

Des Weiteren wird durch die neuen Regelungen zur Qualitätsentwicklung die Bedeutung der Qualitätsdimension erneut in den Fokus gerückt (AGJ/BAGLJÄ 2012: 16). Bisher stand der Quantitätsaspekt im Sinne der Gewährleistung ausreichend erforderlicher und geeigneter Einrichtungen, Dienste und Veranstaltungen im Zentrum der Gesamtverantwortung der öffentlichen Träger (SGB 2012: 1229). Der Qualitätsaspekt wurde hier bisher mit dem Wort „geeignet“ umrissen. Durch die neuen Regelungen rückt verstärkt der Aspekt der Qualität Sozialer Arbeit in den Vordergrund, indem durch das Einfügen des §79a in das SGB VIII Qualitätsentwicklung und der damit verbundene Anspruch explizit formuliert und konkretisiert wird. Die Landesjugendämter sprechen hier von einer Art „Neu-Aktivierung der qualitativen Planungsdimension“ (LWL/ LVR 2013: 30). Gleichzeitig wird die fachliche Steuerungsfunktion der Jugendhilfeplanung wieder intensiver fokussiert- im Sinne einer stärkeren Beachtung und Ausrichtung auf Qualitätsentwicklung und-bewertung zum Ausgleich der quantitativen, eher betriebswirtschaftlichen Dimension des Bedarfs, bei der mit Kennzahlen gemessen wird (ebd.: 10).

In mehreren Beiträgen wird darauf hingewiesen, dass die Umsetzung einer kontinuierlichen, fachlichen Qualitätsentwicklung an finanzielle und personelle Ressourcen gebunden ist (Klaus 2013: 25; AGJ/BAGLJÄ 2012: 19; Kunkel 2012). Fieseler und Kunkel resultieren in ihren Beiträgen, dass insgesamt ein besserer Kinderschutz nur mit einer besseren finanziellen und personellen Ausstattung zu verwirklichen sei und nicht mehr Paragraphen, sondern mehr Personal zur Sicherung der Kinderrechte beitragen kann (Fieseler 2012/ Kunkel 2012).

Die Benennung zweier verbindlicher Qualitätskriterien (Sicherung der Kinderrechte und Schutz von Kindern und Jugendlichen vor Gewalt in Einrichtungen) im Rahmen der Qualitätsentwicklung ist neu (LWL/ LVR 2013: 9). Die Verpflichtung zur Umsetzung festgelegter Qualitätskriterien kann auch als „gesetzliche(r) Eingriff in professionelles methodisches Handeln“ (ebd.: 14) gewertet werden mit dem Ziel, die Steuerung von Qualität zu präzisieren. Hier zeigt sich auch, dass die gesamte Kinder- und Jugendhilfe bestimmende „Spannungsfeld zwischen der fachlichen und organisatorischen Autonomie der freien Träger einerseits und der Einbindung der freien Träger in kooperative(...) Steuerungsgeschehen mit Letztverantwortlichkeit des öffentlichen Trägers andererseits“ (ebd.:7).

Die freien Träger sind nach dem Gebot der Zusammenarbeit der öffentlichen und

freien Jugendhilfe §74 SGB VIII „in die Prozesse der Qualitätsentwicklung kooperativ einzubeziehen“ (ebd.: 11). Als hindernd für die kooperative Zusammenarbeit und dialogische Aushandlung kann allerdings die mit §74 Absatz 1 Nummer 1 an die Qualitätsentwicklung gekoppelte finanzielle Förderung gesehen werden. Demnach sind die freien Träger verpflichtet Qualitätskriterien vorzuweisen um gefördert zu werden. Einerseits sollen die freien Träger in den Prozess der Qualitätsentwicklung von den öffentlichen Trägern mit einbezogen werden, im Sinne einer kooperativen Steuerungsverantwortung. Andererseits obliegt die Verantwortung und Entscheidung über die Festlegung der Qualitätskriterien und Verfahren letztendlich den Jugendämtern. Dieses Spannungsverhältnis gilt es im Prozess der Qualitätsentwicklung auszugestalten (DV 2012b: 3).

Struck weist darauf hin, dass das „Ringen um gute rechtliche Regelungen für einen kooperativen und präventiv akzentuierten Kinderschutz (...) mit dem Bundeskinderschutzgesetz nicht beendet (...) worden (ist), sondern lediglich in eine neue Runde gegangen (sei)“ (Struck 2012: 15). Hier wird neben dem präventiven Charakter nochmals der kooperative Charakter des Bundeskinderschutzgesetzes betont, welcher sich in den Neuregelungen zeigt und die verstärkte Zusammenarbeit von überörtlichen, örtlichen und freien Trägern fokussiert. Zusammenfassend kann man trotz aller Kritikpunkte mit Strucks Worten sagen, dass das Bundeskinderschutzgesetz „eine ganze Reihe sinnvoller und notwendiger Weiterentwicklungen des Kinder- und Jugendhilferechtes“ beinhaltet (ebd.: 16). Insbesondere die Betonung der Beteiligungs- und Beschwerderechte im Gesetz lässt sowohl eine Belebung der Diskussion um Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in der Kinder- und Jugendhilfe als auch Fortschritte hinsichtlich der Stärkung der Kinderrechte, Sicherung des Kindeswohls und Fokussierung auf die Bedürfnisse der Kinder und Jugendlichen mit der Anwendung und Umsetzung in der Praxis erwarten (ebd./ Merchel 2011: 202) .

Dabei sollte die Umsetzung der Regelungen nicht als reines Abarbeiten und Erfüllen der gesetzlichen Vorgaben verstanden werden, sondern als gemeinsame fachliche Herausforderung und diskursiver Prozess zur Qualitätsentwicklung zwischen freien und öffentlichen Trägern (LWL/ LVR 2013: 19). Wie diese Umsetzung genau aussehen soll bleibt unklar und wird in weiteren praktischen und fachlichen Diskursen, welche die Kreativität und das Engagement der örtlichen öffentlichen und freien Jugendhilfe verlangen, zu klären sein (Struck 2012:15).

### **3 Beteiligung und Beschwerde in der Kinder- und Jugendhilfe**

Bevor die Umsetzung und der Umgang mit den rechtlichen Regelungen am Beispiel der Akteure der Kinder- und Jugendhilfe der Stadt Chemnitz dargestellt werden, bedarf es einer Verständigung über die Sachverhalte der Beteiligung und Beschwerde. Dazu soll sich in diesem Kapitel näher mit den Begrifflichkeiten der Beteiligung und Beschwerde auseinander gesetzt werden. Um ein Stück weit die rechtliche Verpflichtung zur Umsetzung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren zu begründen, soll geklärt werden, welche Bedeutung dem Konzept der Beteiligung und Beschwerde in der Kinder- und Jugendarbeit und im pädagogischen Kontext zukommt. Nach der allgemeinen Beschäftigung mit Beteiligung und Beschwerde soll sich konkret mit den Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren sowie grundlegenden Indikatoren zur Implementierung dieser auseinander gesetzt werden. Dabei wird dargestellt, welche Bedingungen erfüllt sein sollten, um Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren im Sinne des Bundeskinderschutzgesetzes und der Sicherung und Stärkung der Kinderrechte erfolgreich in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe zu etablieren.

#### **3.1 Begriff Beteiligung**

Für den Begriff Beteiligung werden im pädagogischen Diskurs synonym eine Vielzahl verschiedener Begriffe verwendet wie Partizipation, Teilhabe, Mitsprache, Mitwirkung, Mitbestimmung, Mitentscheidung. Anhand von Stufenmodellen lassen sich die verschiedenen Begrifflichkeiten, Formen und Grundhaltungen von Beteiligung verdeutlichen. Die untersten Stufen bilden Formen der „Nichtbeteiligung“ oder auch „Quasibeteiligung“, die im eigentlichen Sinne keine Beteiligung, sondern fremdbestimmte, „dekorative“ Mitbestimmung darstellen (Babic 2006: 6; Sierwald/ Wolff 2008:163). Die oberste Form im Stufenmodell stellt die Selbstverwaltung dar, welche durch volle Selbstbestimmung und Gesamtverantwortung der Kinder und Jugendlichen gekennzeichnet ist. Dazwischen liegt eine Vielzahl an Beteiligungsformen, die Kinder und Jugendliche in unterschiedlichem Maße informieren, die Meinung äußern lassen bzw. teilweise mit- oder selbstentscheiden lassen und somit mehr oder weniger aktiv in die Prozesse und Entscheidungen einbeziehen und Verantwortung überlassen (vgl. Sierwald/ Wolff 2008: 163).

Das Begriffsverständnis von Beteiligung variiert stark unter den Akteuren in Praxis und Wissenschaft und es sind kaum klare Definitionen oder Abgrenzungen des Beteiligungsbegriffes zu finden (vgl. Urban-Stahl 2012: 12). In Anlehnung an den Deutschen Kinder-

schutzbund und die Landesjugendämter soll Beteiligung hier allgemein wie folgt definiert werden: „Beteiligung, als Grundprinzip der Kinderrechte (...), ist die Einbeziehung von Kindern und Jugendlichen in die Entscheidungen und Prozesse, die Auswirkungen auf ihr Leben und ihre Lebensentwürfe haben“ (DKSB. 2012: 9).

Nach den Empfehlungen der Landesjugendämter sollte Beteiligung an der Lebenswelt der AdressatInnen ansetzen, alters-, alltags- und handlungsorientiert sein und Raum geben für eigenverantwortliche Gestaltung. Die fachliche Grundlage dafür bilden Konzepte, welche die Rechte von Kindern und Jugendlichen ausführen (vgl. BUAGLJÄ 2013c: 3f.). Zur Verwirklichung der Beteiligungsrechte ist es notwendig, den Fachkräften in den Einrichtungen Raum, Zeit und Ressourcen zur Verfügung zu stellen (Bergmann 2002: 13). Beteiligung kann in unterschiedlichen Formen umgesetzt werden. Sowohl im alltäglichen Umgang miteinander als auch in institutionalisierter, formalisierter Form (z.B. Gruppengespräche, Fragebögen, Vertrauenspersonen...) kann Beteiligung praktiziert werden.

Dem Konzept Beteiligung wird auf verschiedenen Ebenen Bedeutung zugeschrieben: sowohl auf der gesellschaftspolitischen Ebene zum Erhalt von Demokratie und zur Integration, auf der rechtlichen Ebene zur Sicherung der Kinderrechte und des Kinderschutzes, auf der pädagogischen Ebene im Sinne von Entwicklungs-, Lern- und Kompetenzressourcen für Kinder und Jugendliche als auch auf der Ergebnisebene der Qualität der Sozialen Arbeit. (Richter 2002:8f.).

Die Bedeutung von Beteiligung wird dabei mit unterschiedlichen Theorien begründet. Im einleitenden Kapitel - Kinderrechte wurde deutlich, dass Beteiligung in rechtlichen Bestimmungen häufig im Zusammenhang mit dem Kinderschutz bzw. Kindeswohl bestimmt ist. Begründet wird dieser Zusammenhang unter anderem mit psychosozialen Entwicklungstheorien. Demnach trägt Beteiligung einen wesentlichen Teil zur Entwicklung der grundlegenden Bedürfnisse des Kindes nach Existenz, sozialer Bindung und Wachstum, im Sinne der Entwicklung zu einer selbstständigen Persönlichkeit bei. Beteiligung sichert in diesem Rahmen ab, dass diese Grundbedürfnisse für die Kinder passend erfüllt werden, indem die individuellen Bedürfnisse berücksichtigt werden (vgl. Sierwald/ Wolff 2008: 161 f.). Beteiligung stellt eine Grundvoraussetzung für die gesunde Entwicklung von Kindern dar und soll Erfahrungen zur Selbstwirksamkeit, sozialem Lernen und Handeln eröffnen sowie Wohlbefinden und Gesundheit sichern (Betz/ Gaiser/ Pluto 2010: 13).

In der Kinder- und Jugendhilfe hat sich Beteiligung zu einem wesentlichen Anspruch und handlungsleitendem Paradigma entwickelt (ebd.: 12). Beteiligung scheint zu einem Selbstverständnis in der Praxis geworden zu sein. Verschiedene Untersuchungen weisen allerdings darauf hin, dass die Umsetzung in der Praxis gar nicht so etabliert scheint wie

in der Vielzahl von Artikeln zu Projekten zu vermuten ist. Denn „echte“ Beteiligung von Kindern und Jugendlichen ist eine anspruchsvolle Herausforderung, verbunden mit besonderen Anforderungen und Unsicherheiten der Fachkräfte (vgl. Drößler/ Spernau 2008: 194; Wolff 2012: 5). Besonders die Ergebnisoffenheit und Unbeständigkeit der Beteiligung von Kindern und Jugendlichen spielen hier eine Rolle. Die Umsetzung von Beteiligung ist ein ständiger, dynamischer Prozess im Arbeitsalltag der Fachkräfte, der zu keinem Zeitpunkt endgültig abgeschlossen ist. In verschiedenen Artikeln zur Umsetzung von Beteiligung wird deutlich, dass die Gestaltung von Beteiligungsmöglichkeiten und -strukturen vor allem einer entsprechenden Grundhaltung der Fachkräfte bedarf (Drößler/Spernau 2008; Bergmann 2002; BAGLJÄ 2013c). Die Annahme „Wir beteiligen ja sowieso“ wird im Beitrag von Kröger als fahrlässig eingeschätzt und birgt die Gefahr, die bewusste und aktive Auseinandersetzung mit dem Thema und den Blick auf die Bedürfnisse der Kinder und Jugendlichen zu verlieren (Kröger 2008: 207).

In nahezu allen Beiträgen über Beteiligung werden die Bedeutung einer beteiligungsfördernden Haltung der Fachkräfte und die Entwicklung einer Beteiligungskultur in den Einrichtungen als Voraussetzung für wirksame Beteiligung betont. „Die alltägliche Umsetzung von Beteiligung steht und fällt damit, ob die Fachkräfte mit einer beteiligungsfördernden Grundhaltung arbeiten“ (Sierwald/ Wolff 2008: 171). Eine beteiligungsfreundliche Haltung zeigt sich in der ständigen Kommunikation der Wertschätzung und des Ernstnehmens gegenüber jeglicher Anliegen der Kinder und Jugendlichen und geht mit der Abgabe von Verantwortung und Macht von Seiten der Fachkräfte einher (ebd./ Bergmann 2002: 12; NZFH 2013: 22 f.).

Beteiligung ist ein Teil des Interaktionsprozesses zwischen Fachkräften, Kindern und Jugendlichen, der auf Gleichberechtigung basieren sollte (BUAGLJÄ 2013c: 3). Die Grenzen von Beteiligung und Entscheidungsprozessen sollten ausgehandelt werden, transparent und verbindlich gestaltet sein (Hemker 2003:216). Neben den MitarbeiterInnen in den Einrichtungen konfrontiert Beteiligung auch die Kinder und Jugendlichen mit Anforderungen, die sie „in ihrer bisherigen Biografie oftmals weder kennen noch zu bewältigen gelernt haben“ (Meysen 2008:194 in NZFH. 2013: 59). Die Umsetzung von Beteiligung ist ein gemeinsamer Prozess zwischen Fachkräften und AdressatInnen, der durch die Einrichtungsleitung gestützt werden sollte (Erz 2008: 213).

### 3.2 Beschwerde als Form der Beteiligung

In den vorherigen Kapiteln wurde bereits deutlich, dass Beteiligung sowohl in der Gesetzgebung als auch in der Praxis der Kinder- und Jugendarbeit kein neues Thema ist. Im Vergleich zum Thema Beteiligung lassen sich relativ wenige Beiträge zu Beschwerde in der Kinder- und Jugendhilfe finden. Beschwerde wird als Form, Instrument oder Element von Beteiligung beschrieben und findet im Bundeskinderschutzgesetz in dieser Form erstmals wörtlich direkte Aufmerksamkeit und macht die Auseinandersetzung und Umsetzung der Träger der Kinder- und Jugendhilfe mit dieser Beteiligungsform verbindlich (Erz 2008; Hiller 2003; AGJ/BAGLJÄ 2012). Unabhängige, einrichtungsexterne Ombudsstellen sind trotz vielfältiger Forderungen aus der Fachpraxis bisher nicht strukturell abgesichert (Urban-Stahl 2012). Die Ausführungen beziehen sich im Weiteren ausschließlich auf einrichtungsinterne Beschwerdeverfahren.

„Eine Beschwerde ist die persönliche (mündliche, schriftliche, mimische oder gestische) kritische Äußerung eines betroffenen Kindes, Jugendlichen oder seiner Personensorgeberechtigten, die insbesondere das Verhalten der Fachkräfte bzw. der Kinder und Jugendlichen, das Leben in der Einrichtung oder die Entscheidung eines Leistungsträgers betreffen“ (DKSB 2012: 10).

In der Definition wird deutlich, dass sich Beschwerden auf verschiedene Qualitätsebenen beziehen können. Beschwerden bezogen auf die Öffnungszeiten oder die Ausstattung der Einrichtung betreffen zum Beispiel die Strukturqualität. Fehlende Informationen oder Gefühle von Benachteiligungen in der Beziehung zu den Fachkräften der Einrichtung beziehen sich auf die Prozessqualität. Es gibt eine Vielzahl an Gründen für Beschwerden.

Zur Strukturierung und Kategorisierung der Beschwerden lassen sich zwei wesentliche Beschwerdetypen unterscheiden. Das sind „einerseits Beschwerden zu Alltagsproblemen, andererseits Beschwerden über massives Fehlverhalten von MitarbeiterInnen (z.B. sexueller Missbrauch, fortgesetzte körperliche oder sexuelle Misshandlungen)“ (Hiller 2003: 197). Grundlegendes Ziel ist es, Abhilfe für die Beschwerdegründe und negativen Bewertungen zu schaffen und eine Verbesserung der beschwerdeauslösenden Situation zu erreichen (Schruth 2013: 48).

Der Umgang mit Beschwerden ist einrichtungsspezifisch und spiegelt die Lernkultur der Organisationen und Fachkräfte wider (Hemker 2003: 212). Beschwerden können einerseits als persönliche Kränkung, Betriebsstörung oder Verletzungen oder andererseits als Chance zur Steigerung der Zufriedenheit der Kinder und Jugendlichen und Weiterentwicklung der Fachlichkeit und Qualität begriffen werden (ebd.; Wolff 2004: 109). Neben

der Verbesserung der Qualität der Leistungen bieten Beschwerden MitarbeiterInnen in Einrichtungen auch die Chance, Kinder und Jugendliche für die Mitarbeit zu gewinnen und zu binden (Wolff 2004: 109). Im Kontext von Beteiligung sind Beschwerden ein bedeutender Teil „Signale, Hinweise, Rückmeldungen zu Umständen, Entscheidungen und/oder Verhalten, die für die Adressatinnen und Adressaten der Leistung als wünschenswert oder auch kritikwürdig, unangenehm, bedrohlich und/oder grenz- und rechtsverletzend empfunden werden, wahrzunehmen“ (AGJ 2013: 5).

Ob Beschwerden tatsächlich artikuliert werden, hängt von verschiedenen personenspezifischen und situativen Faktoren ab. Grundsätzlich erfordert die Möglichkeit zur Beschwerde den Respekt der Fachkräfte gegenüber den Empfindungen der Kinder und Jugendlichen und gleichzeitig „die Einsicht, dass es auch von Seiten der Erwachsenen Unvollkommenheiten, Fehlverhalten, Misslingen und Verbesserungsmöglichkeiten der Arbeit gibt“ (BUAGLJÄ 2013c: 9).

Grundlegendes Ziel von Beteiligung und Beschwerde sollte es sein, Kindern und Jugendlichen die Möglichkeiten zu bieten, sich zu „eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeiten entwickeln (zu) können“ (DV 2012a: 3), ein Gefühl des ernstgenommen Werdens zu vermitteln und sie damit zu befähigen, für die Einhaltung ihrer Rechte einzutreten, Probleme und Sorgen anzusprechen und bei der Planung der Angebote mitzuwirken (vgl. ebd./ Krause 2003: 211). Gleichzeitig soll „ein Beitrag für die Prävention von Fehlverhalten und Übergriffen geleistet (werden)“ (DV 2012a: 3).

### 3.3 Beteiligung als Qualitätsmerkmal

Um ein Verständnis für die Verortung des Konzeptes Beteiligung im Qualitätsentwicklungsprozess zu schaffen soll im folgenden Abschnitt dargestellt werden, wie Beteiligung, Beschwerde und Qualität zusammenhängen.

*„Dienste und Einrichtungen, die für sich in Anspruch nehmen, gute Arbeit mit Kindern oder für Kinder zu leisten, müssen sich daran messen lassen, inwieweit sie zur Verwirklichung der Rechte des Kindes beitragen“ (Maywald 2008: 49).*

Setzt man „gute Arbeit mit oder für Kinder“ hier mit Qualität gleich, bedingen sich nach Maywald die Verwirklichung von Kinderrechten, damit auch Beteiligungsrechten und die Qualität in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe.

Bereits vor der Einführung des Bundeskinderschutzgesetzes wurde Beteiligung in der Praxis der Sozialen Arbeit als Qualitätsstandard festgelegt. Im Elften Jugendbericht des BMFSFJ heißt es, dass Beteiligung von Kindern und Jugendlichen ein „Baustein von Qualitätsentwicklung und damit ein für alle Felder der Kinder- und Jugendhilfe unverzichtbares Qualitätsmerkmal“ sei (BMFSFJ 2002 in Wolff 2012: 7) .

Schmidt weist darauf hin, dass in den Einrichtungen qualitative Unterschiede bei der Beteiligung von Kindern und Jugendlichen existieren. Eine Beteiligungskultur, die die MitarbeiterInnen in den Einrichtungen auch tragen, entwickelt sich nicht von selbst, sondern muss geplant und gepflegt werden (vgl. Schmidt 2006). Neben den MitarbeiterInnen in den Einrichtungen sollten auch die AdressatInnen, also die Kinder und Jugendlichen, am Prozess der Qualitätsentwicklung beteiligt werden, da sie die Angebote der Kinder- und Jugendhilfe letztendlich ausmachen. Im Dialog können Fachkräfte, Kinder und Jugendliche gemeinsam voneinander lernen.

Krause weist in seinem Beitrag „Warum Beteiligung?“ darauf hin, dass „Kinder und Jugendliche einen sehr genauen Blick auf das haben, was sie umgibt und auch darauf, was man verändern müsste, damit es besser, wirksamer, erfreulicher wird“ (Krause 2008: 204). Die Sichtweise der AdressatInnen und die darin enthaltenen Informationen geben Auskunft über die Wirkung von Maßnahmen und sollten demnach Ansatzpunkt für Qualitätsdiskurse in den Einrichtungen sein. Hier spielt das Konzept der Lebensweltorientierung und die Orientierung an den Bedürfnissen der Kinder- und Jugendlichen eine wesentliche Rolle. Durch die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen an allen Prozessen, die die Einrichtung betreffen und die Verarbeitung der verschiedenen Perspektiven, kann die Qualität der Leistung gesteigert werden (Richter 2002: 8). Beschwerdeverfahren können als Instrument zur Verbesserung der Kommunikation und Interaktion in den Einrichtungen und gleichzeitig zur Sicherung der Beteiligungsrechte der AdressatInnen dienen (Wiesner 2013: 19).

Schaffen es Einrichtungen, ein fehler- und beschwerdefreundliches Klima herzustellen und werden Beschwerden als Chance im Sinne lernender Organisationen und nicht als Kritik an der eigenen Arbeit oder der Institution aufgefasst, können mit ihnen und durch ihre Auswertung wichtige neue Impulse für die Weiterentwicklung der Einrichtung und Qualität der sozialen Praxis geschaffen werden. Die Rückmeldungen der Perspektive der AdressatInnen hinsichtlich Erfahrungen, Ideen und Problemen sowie deren gezielte Verarbeitung können genutzt werden, um Angebote und Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe weiterzuentwickeln und die Qualität der Arbeit und der Einrichtung vor allem im Hinblick auf die AdressatInnenzufriedenheit, Lebensweltorientierung und Nutzung der Angebote zu verbessern (Urban-Stahl 2012:9; Schruth 2013: 48). Wie Verfahren zur



Beteiligung und Beschwerde in diesem Sinne implementiert werden können, soll im nächsten Kapitel näher beleuchtet werden.

### **3.4 Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren**

In diesem Kapitel soll zunächst geklärt werden, was unter Beteiligungs- und speziell unter Beschwerdeverfahren zu verstehen ist, um im Anschluss anhand von bereits bestehenden Handlungsempfehlungen die Bedingungen zusammenzutragen, die notwendig sind, um Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe erfolgreich zu implementieren.

Das Beschwerdeverfahren wird als zentrales Element der Qualitätsentwicklung und als Prozess der Planung, Durchführung und Kontrolle definiert, welcher systematisch alle Maßnahmen festhält, die Einrichtungen bei Beschwerdeäußerungen ergreifen, um die Zufriedenheit (wieder) herzustellen (vgl. BUAGLJÄ 2013c: 5). Ein Beteiligungs- und Beschwerdekonzzept sollte grundlegende Beteiligungs- und Beschwerdebereiche, Verfahrenswege sowie Zuständigkeiten für Beschwerdeannahme, -bearbeitung und -auswertung beinhalten. Zudem sollte erkenntlich werden, wie den Kindern und Jugendlichen ihre Beteiligungs- und Beschwerderechte kommuniziert und bekannt gemacht werden (ebd.:10).

Der „Deutsche Verein für öffentliche und private Fürsorge“ empfiehlt, dass jede Einrichtung ein „strukturiertes, transparentes und schriftlich fixiertes Beschwerdemanagement entwickeln und anwenden“ (DV 2012a: 1) soll. Neben geeigneten Beschwerdemodalitäten müssen Beteiligungsmöglichkeiten strukturiert, weiterentwickelt und im Konzept schriftlich verankert werden (ebd.). Hiller weist in ihrem Beitrag „Professioneller Umgang mit Beschwerden - ein beschwerlicher Weg“ darauf hin, dass Beschwerdeverfahren nur mit der Verankerung im Gesamtkonzept von Beteiligung wirksam werden können und die Erstellung eines Beschwerdeverfahrens einrichtungsspezifisch ist und mit den Bedingungen und Strukturen der jeweiligen Einrichtungen zusammen hängt (Hiller 2003: 196 ff.). Der Umgang mit Beschwerden sollte Teil der Gesamteinrichtungskultur der Beteiligung, Transparenz und Wertschätzung sowie der Einrichtungskonzeption sein (vgl. Urban-Stahl 2012: 14). Ein Klima der Beteiligung ist die Voraussetzung für eine erfolgreiche Implementierung von Beschwerdeverfahren (Wolff 2004: 109 ff.). Demnach sollte die Konzeption der Beschwerdeverfahren, auch im Hinblick auf den Zugang unter Einbeziehung der Kinder und Jugendlichen erfolgen (vgl. AGJ 2013: 5).

Das Landesjugendamt Rheinland empfiehlt bei der Überarbeitung der Konzeption zunächst den Ist-Stand der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in den Einrichtungen zu evaluieren, beschreiben und anschließend auf Vollständigkeit und Angemessenheit zu überprüfen.

Das Landesjugendamt Rheinland hat zehn grundlegende Indikatoren für die Umsetzung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren aufgestellt:

1. Jeder junge Mensch kennt seine Rechte.
2. Die jungen Menschen kennen ihre Beteiligungs- und Mitbestimmungsmöglichkeiten und können diese aktiv ausüben.
3. Im Alltag der Einrichtung gibt es vielfältige Beteiligungsmöglichkeiten. Die Einrichtung entwickelt diese kontinuierlich weiter und dokumentiert diese Prozesse.
4. Die Einrichtung verfügt über passende Beteiligungs- und Mitbestimmungsverfahren. Es gibt verlässliche Orte und Zeiten, an denen Beteiligung und Mitbestimmung auf allen Ebenen der Einrichtung ausgeübt werden können.
5. Das Beteiligungskonzept passt zur Einrichtungsphilosophie und zum Leitbild und differenziert zwischen verschiedenen Zielgruppen.
6. Träger und Leitung fördern das Beteiligungskonzept aktiv.
7. Das Beteiligungs- und Beschwerdekonzert wird mit Ressourcen und klaren Zuständigkeiten hinterlegt (vgl. Palm 2013: 7 f.). Die Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe betont, dass die erfolgreiche Umsetzung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren an personelle und zeitliche Ressourcen gebunden ist und nicht durch Kostendruck in der Kinder- und Jugendhilfe eingeschränkt werden sollte (AGJ 2013: 6).
8. Die Umsetzung des Beteiligungskonzeptes (Methoden, Prozesse, Ergebnisse) wird kontinuierlich dokumentiert.
9. Die Einrichtung reflektiert die Partizipationserfahrungen regelmäßig und nutzt sie als lernende Organisation im Sinne der Qualitätsentwicklung.
10. Jeder junge Mensch kann sich beschweren, kennt die Möglichkeiten und Wege, wird im Prozess der Beschwerde begleitet und das Ergebnis der Bearbeitung wird ihm zeitnah mitgeteilt.  
(vgl. Palm 2013: 7 f.)

Fasst man diese zehn Indikatoren zusammen, beinhaltet ein modernes Beteiligungskonzept verschiedene Bausteine, die sich in der Grundhaltung der Fachkräfte, der Existenz von Beteiligung im Alltag, einem verbindlichen Rechtenkatalog und Gruppenregeln und Beschwerdemöglichkeiten darstellen (ebd.:8 f.).

Der Fokus bei der Erarbeitung der Indikatoren lag auf der stationären Jugendhilfe. Die grundlegenden Indikatoren lassen sich aber auch auf alle anderen Leistungsbereiche der Kinder- und Jugendhilfe übertragen und können den Einrichtungen als Orientierungshilfe zur Umsetzung und Einordnung des Umsetzungsstandes dienen.

Vor allem aus dem Bereich der stationären Kinder- und Jugendhilfe sind einige Beispiele über die Etablierung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren zu finden. Repräsentatives, empirisches Wissen über Umsetzungsformen und der Verbreitung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in der Kinder- und Jugendhilfe fehlen bislang (Urban-Stahl 2012/ Schruth 2013). Die Freie Universität Berlin hat im Rahmen eines vom BMFSFJ geförderten Forschungsprojektes 10 Empfehlungen für die Implementierung von Beschwerdeverfahren erarbeitet:

1. Notwendige Vorüberlegungen, welche die Frage nach den AdressatInnen und das Verständnis von Beschwerde in den Einrichtungen klären sollten.
2. Beachtung der strukturellen und konzeptionellen Voraussetzungen der Einrichtung hinsichtlich Organisations-, Angebotsstruktur, Größe der Einrichtung, AdressatInnen der Einrichtung (Alter, kognitive/sprachliche Kompetenzen).
3. Die Sicherstellung der Zugänglichkeit von Beschwerdewegen unter Beachtung der Besonderheiten der AdressatInnen gilt als wesentliche Voraussetzung für die Nutzung von Beschwerdeverfahren. Grundlegend sollte der Zugang zu Beschwerdewegen einfach gestaltet sein.
4. Die Auseinandersetzung mit den Rechten von Kindern und Jugendlichen als Grundlage für die Inanspruchnahme der Beschwerdeverfahren.
5. Beteiligung von MitarbeiterInnen sowie Kindern und Jugendlichen im Implementierungsprozess und gemeinsame Auseinandersetzung über die Themen Beschwerde, Rechte und Beteiligung, um die Bedarfsgerechtigkeit und Akzeptanz der Verfahren zu sichern.
6. Entwicklung vielfältiger formaler, sowie informeller Beschwerdewege für Kinder und Jugendliche.
7. Vertrauen, Transparenz und Verlässlichkeit hinsichtlich der Beschwerdebearbeitung als wesentliche Voraussetzung für die Nutzung der Beschwerdeverfahren und als Anforderungen an die für die Beschwerdebearbeitung zuständige Person.
8. Die Implementierung von Beschwerdeverfahren ist als langfristiger Prozess, der Zeit und die kontinuierliche Bearbeitung der Themen Beteiligung, Kinderrechte und Beschwerde benötigt, zu verstehen.

9. Die Einrichtungsleitung hat hinsichtlich der Verstetigung der einrichtungsinernen Beschwerdeverfahren eine Schlüsselrolle, indem sie kontinuierlich Anstöße zu Entwicklungsprozessen und der Auseinandersetzung mit der Beteiligungs- und Beschwerdekultur geben sollte und Zuständigkeiten verteilt werden sollten.
10. Die Umsetzung von Beschwerdeverfahren braucht einen Kümmerer im Sinne einer explizit benannten Person, die die Verantwortung trägt und Impulse für die Umsetzung und Weiterentwicklung gibt.  
(vgl. Urban-Stahl 2013: 9-29)

Die Ausführungen machen deutlich, dass strukturelle und konzeptionelle Besonderheiten, personelle Eigenheiten im Umgang und im Verständnis mit Beschwerden und die Beteiligung der Kinder- und Jugendlichen im Umsetzungsprozess die Anforderungen an die Erarbeitung von Beschwerdeverfahren bestimmen und gleichzeitig die Grundlage für die Nutzung durch die AdressatInnen sind. Wirkungsvolle Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren im Sinne der Qualitätsentwicklung müssen neben der Konzeption und Umsetzung auch die Prüfung und Auswertung beinhalten (AGJ 2013:5).

Die kontinuierliche Auseinandersetzung mit den Themen Beteiligung, Beschwerde und Kinderrechten wird als wesentliche Handlungsanforderung zur erfolgreichen Implementierung betont. Wie die Verfahren genau entwickelt werden hängt letztendlich vor allem von den freien, aber auch den öffentlichen Trägern ab und soll nachfolgend am Beispiel der Stadt Chemnitz exploriert werden.

## 4 Methodische Grundlagen

Dieses Kapitel soll dazu dienen, die qualitative Sozialforschung zunächst grundlegend zu charakterisieren, um im Anschluss die Methoden und Grundprinzipien der in der Arbeit verwendeten Techniken der Datengenerierung durch das Leitfadeninterview und Datenauswertung anhand der qualitativen Inhaltsanalyse näher zu beleuchten. Diese Grundgedanken bilden die Basis für das methodische Vorgehen der Untersuchung. Die Wahl der Untersuchungs- und Auswertungsmethoden stehen im engen Zusammenhang mit dem Forschungsziel der Arbeit. Die angestrebte Exploration der verschiedenen Perspektiven der Akteure in der Praxis zum untersuchten Thema begründet die Entscheidung für das qualitative Design.

### 4.1 Qualitative Sozialforschung

Qualitative Sozialforschung und deren Grundprinzipien werden häufig in Abgrenzung und im Vergleich zur quantitativen Sozialforschung beschrieben. Unter dem Oberbegriff der qualitativen Sozialforschung wird eine Vielzahl verschiedener Ansätze, welche sich sowohl methodisch als auch wissenschaftstheoretisch unterscheiden, gefasst. Das Kapitel soll dazu dienen einen kurzen Abriss der Grundgedanken qualitativer Sozialforschung zu liefern und kann und soll keine umfassende Darstellung qualitativer Methoden und Verfahren liefern.

Qualitative Ansätze teilen trotz aller Verschiedenheit einige gemeinsame Grundprinzipien, welche sich vor allem in Bezug auf quantitative, hypothesentestende Verfahren unterscheiden lassen (Strübing 2013: 1f.). Flick stellt in seinem Einführungsbuch „Qualitative Sozialforschung“ vier wesentliche Kennzeichen qualitativer Forschung heraus:

- Gegenstandsangemessenheit von Methoden und Theorien
- Perspektiven der Beteiligten und ihre Vielschichtigkeit
- Reflexivität des Forschers und der Forschung
- Spektrum der Ansätze und Methoden qualitativer Forschung

(vgl. Flick 2002: 20)

Zunächst ist in der qualitativen Forschung und der Entwicklung einer Fragestellung entscheidend, inwiefern der Untersuchungsgegenstand und die Methode zusammen passen. In diesem Zusammenhang spielt das Prinzip der Offenheit qualitativer Forschung eine wesentliche Rolle. Mit dem Ziel der Komplexität und Differenziertheit des Untersuchungsgegenstandes gerecht zu werden, sollen die Methoden so offen wie möglich

gestaltet werden. Der Untersuchungsgegenstand und seine Spezifika dienen als Grundlage für die Wahl der Methode. Er wird in seiner Komplexität und Ganzheit im alltäglichen Kontext untersucht und nicht in einzelne Variablen zerlegt. Zusammenhänge werden im Kontext des Falls beschrieben und erklärt (vgl. Flick 2002: 17 f.).

Qualitative Forschung orientiert sich oft am Einzelfall und verallgemeinert das Material aus dem Einzelfall heraus (Mayring 2010: 20). Das grundlegende Ziel qualitativer Forschung liegt nicht wie in quantitativer Forschung darin, Hypothesen zu prüfen, sondern aus dem Untersuchungsfeld Neues zu entdecken und aus der Empirie heraus Theorien zu begründen (Flick 2002: 19.). Schlussfolgerungen werden in qualitativer Forschung meist induktiv gezogen, das heißt anhand des empirischen Materials und dem Vergleich der Fälle werden Zusammenhänge und allgemeine Regeln abgeleitet, die im Anschluss zur Theoriebildung dienen können. In diesem Zusammenhang ist es wichtig hinzuzufügen, dass Erkenntnisse und Erfahrungen nicht vollkommen losgelöst von bereits bestehenden Theorien und Vorwissen entstehen und ein rein induktives, theoriefreies Vorgehen nicht möglich ist (Strübing 2013: 6ff).

Ein weiteres Kennzeichen qualitativer Forschung ist der besondere Charakter des Untersuchungsgegenstandes. Das grundlegende Interesse qualitativer Forschung liegt im Wissen und Handeln der untersuchten Subjekte mit dem Ziel, die Unterschiedlichkeit der Perspektiven, das heißt der subjektiven und sozialen Bedeutungen, die mit dem untersuchten Phänomen verbunden werden, zu rekonstruieren und interpretieren (Flick 2002: 19). Ziel der Erkenntnis ist dabei das Verstehen subjektiver Sinnstrukturen und Alltagstheorien, welche sich im Kontext persönlicher Lebenswelten konstituieren. Es geht sozusagen um das Verstehen des Verstehens. Kontextinformationen sowohl zur Entstehung von Äußerungen im Rahmen der Untersuchung als auch der Interpretation spielen hier eine wesentliche Rolle (Helfferich 2009: 21 ff). Innerhalb des qualitativ-interpretativen Forschungsprozesses werden die subjektiven Bedeutungen, Sinnzuschreibungen und Situationsdefinitionen der Akteure in den untersuchten Forschungsfeldern anhand des zuvor gewonnenen empirischen Datenmaterials rekonstruiert. Mithilfe verschiedener Datenanalyseverfahren werden diese Deutungen und Situationsdefinitionen des Datenmaterials hergestellt, also rekonstruiert (vgl. Strübing 2013: 3) .

Die Reflexivität des Forschers und die Reflexion des Forschungsprozesses als drittes Kennzeichen qualitativer Forschung spielt in diesem Prozess eine wesentliche Rolle. Im Gegensatz zur quantitativen Forschung werden bei qualitativen Methoden die Person des Forschers und die Kommunikation mit dem untersuchten Feld bewusst in die Erkenntnis der Untersuchung einbezogen und nicht als Störvariable ausgeschlossen. Ein wesentlicher Bestandteil qualitativer Forschung ist demnach die Reflexion des Forschers über

sein Agieren und Beobachten im Feld. Dabei werden alle Eindrücke, Einflüsse, Wahrnehmungen, Irritationen und Gefühle als Daten gehandhabt und Teil der Interpretation (vgl. Flick 2002: 19). Daten qualitativer Forschung entstehen im Kommunikations- und Interaktionsprozess und werden als Textmaterial, zum Beispiel als Abschrift von Erzählungen und Aussagen aus Interviews, verarbeitet (vgl. Helfferich 2009: 24).

Als letztes Kennzeichen qualitativer Forschung weist Flick auf das breite Spektrum der Ansätze und Methoden innerhalb der qualitativen Forschung hin. Wie bereits erwähnt gibt es eine Vielzahl verschiedener qualitativer Ansätze und Methoden, welche sich hinsichtlich ihres theoretischen und methodologischen Verständnisses und Zielstellung unterscheiden (ebd.). Nachfolgend sollen die in dieser Untersuchung verwendeten qualitativen Verfahren der Datenerhebung durch das qualitative Leitfadeninterview und der Datenauswertung durch die qualitative Inhaltsanalyse näher beleuchtet werden.

## **4.2 Das qualitative Leitfadeninterview**

Das qualitative Interview ist ein Verfahren der qualitativen Forschung, welches darauf zielt, mithilfe von Aufzeichnungen und der Auswertung des gesprochenen Wortes von InformantInnen „zu wissenschaftlich relevanten Erkenntnissen über die Sozialwelt zu gelangen“ (Strübing 2013: 79). Interviews bilden einen zentralen Bestandteil vieler qualitativ-empirischer Forschungsdesigns. Häufig fließen zu den Interviews auch noch andere Daten beispielsweise Dokumente aus dem Untersuchungsfeld oder Protokolle von Beobachtungen mit ein (ebd.: 80). Zunächst sollen in diesem Kapitel die Grundprinzipien qualitativer Interviews im Allgemeinen betrachtet werden, um im Anschluss speziell auf das Leitfadeninterview als Form des qualitativen Interviews einzugehen.

Cornelia Helfferich arbeitet vier Grundprinzipien qualitativer Interviews heraus, welche wichtige Grundlagen für die Gestaltung der Interviewsituation darstellen und zu den Kompetenzen der Interviewenden gehören sollten. Die Qualität der qualitativen Daten aus den Interviews steht im Zusammenhang mit der Qualität der Interaktion bzw. Kommunikation. Oder anders ausgedrückt „Datengewinnung ist eine kommunikative Leistung“ (Christa Hoffmann-Riem 1980: 347 in Strübing 2013: 80).

Das erste Grundprinzip „Kommunikation“ sagt aus, dass der Zugang zu den Sinnzuschreibungen und Situationsdefinitionen der Interviewten sich innerhalb einer Kommunikationssituation ergeben. Der Interviewende sollte sich folglich bewusst darüber sein, dass er ein Kommunikationspartner ist.

Das zweite Grundprinzip der „Offenheit“ „bezieht sich auf die Gestaltung der

Kommunikation“ (Helfferich 2009: 24). Um zu gewährleisten, dass die interviewten Personen ihren Sinn nach eigener Relevanz und selbstständiger Wahl des Ausdruckes formulieren können, soll ein möglichst offener „Äußerungsraum“ geschaffen werden. Der Interviewte sollte das Interview nach dem Prinzip der Offenheit steuern. Standardisierte Antwortvorgaben und Suggestivität sind im qualitativen Interview zu unterlassen, um die persönliche Relevanzstruktur der Interviewenden so wenig wie möglich zu beeinflussen (Strübing 2013: 81 f.).

Das dritte Grundprinzip beschreibt den Umgang mit Vertrautheit und Fremdheit im Sinne einer Positionierung der Interviewten und Interviewenden. Demnach sollte der Interviewende seine eigenen Sinnzuschreibungen und Deutungen zurückstellen können und sich der möglichen Differenz der Sinnsysteme und Wirklichkeitskonstruktionen zum Interviewten bewusst sein und diese anerkennen.

In diesem Zusammenhang spielt das vierte Grundprinzip der „Reflexivität“ eine wichtige Rolle. Reflexivität als allgemeines Kennzeichen qualitativer Forschung ist auch eine wesentliche Handlungsmaxime qualitativer Interviews. Das Grundprinzip der Reflexion setzt die Reflexionsfähigkeit der eigenen Rolle des Interviewenden sowohl innerhalb des Verstehensprozesses während der Interviewsituation als auch während des rekonstruierenden und interpretativen Auswertungsprozesses voraus (vgl. Helfferich 2009: 24).

Unter der Vielzahl an Interviewarten, die unter das qualitative Interview zählen, ist das Leitfadenterview eines der „typischsten“ Formen in der qualitativen Forschung. Wie der Name schon sagt, ist die Nutzung eines Interviewleitfadens bei dieser Interviewform bestimmend. Der Leitfaden vermittelt zwischen den zwei Anforderungen Struktur und Offenheit und soll einerseits die Maxime der Offenheit während des Interviews gewährleisten und andererseits sicherstellen, dass bestimmte für die Forschungsfrage relevante Themen angesprochen werden. Zentrale Fragen, welche unbedingt in jedem Interview thematisiert werden sollen sowie Ergänzungs- und Vertiefungsfragen werden im Leitfaden ausformuliert und in eine sinnvolle, dem Gesprächsverlauf vermutete Reihenfolge gebracht.

Der Interviewende hat in der Interviewsituation eine moderierende Rolle, das heißt, es zählt zu seinen Aufgaben, den Gesprächsfluss zu erhalten, die Bearbeitung der geplanten Themen und Fragen im Auge zu behalten und wenn nötig steuernd und unterstützend einzugreifen. Der Leitfaden dient vorrangig als Gedächtnisstütze und ist an den jeweiligen Gesprächsverlauf anzupassen. Ziel ist es, zu einer ausführlichen, selbstbestimmten Darstellung und Einschätzung der Befragten zu dem Forschungsthema zu gelangen, um die Relevanzstrukturen der Interviewenden abzubilden.

Die Qualität der Daten aus den Interviews hängt nicht nur von der Güte des Leit-



fadens ab, sondern ist abhängig von deren Handhabung und der Kompetenz des Interviewenden zur Gesprächsführung. In diesem Zusammenhang spielen die Anwendung verschiedener Fragestellungen und die Kompetenz des Zuhörens eine wichtige Rolle. Interviewfragen müssen dem Gesprächsverlauf spontan angepasst werden und sollten möglichst erzählgenerierend formuliert sein (vgl. Strübing 2013: 92 f.). Cornelia Helfferich widmet den Frageformen und Fragstilen in ihrem „Manual zur Durchführung qualitativer Interviews“ ein eigenes Kapitel und arbeitet die Relevanz der verschiedenen Frageformen und allgemeine Frageregeln heraus. Die Kunst des Fragens ist demnach eine der wichtigsten Kompetenzen des Interviewenden.<sup>5</sup>

Zur Erstellung des Leitfadens wurde in dieser Arbeit das „SPSS“-Prinzip verwendet. Ein Leitfaden nach dem „SPSS“-Prinzip gewährleistet zum einen die Maxime der Offenheit andererseits gibt er eine notwendige Strukturierung der relevanten Themen vor. Zudem dient der Prozess der Erstellung des Leitfadens auf diese Art und Weise der Vergegenwärtigung des bereits bestehenden theoretischen Wissens und der Erwartungen an das Antwortverhalten der Interviewten. Die Abkürzung „SPSS“ steht für die vier Schritte „Sammeln“, „Prüfen“, „Sortieren“ und „Subsumieren“ auf dem Weg zu dem Leitfaden.

Im ersten Schritt geht es darum, alle Fragen, die in einem Zusammenhang mit dem Forschungsgegenstand stehen, zu sammeln. Dabei wird zunächst frei ohne konkrete Auswahl, Reduzierung und Hinterfragen der Eignung der Fragen alles, was von Interesse sein könnte, notiert.

Erst im zweiten Schritt wird geprüft, inwiefern die gesammelten Fragen wirklich relevant für die Forschungsfrage sind. Die im ersten Schritt erstellte Fragesammlung wird unter dem Aspekt der Offenheit und des theoretischen Vorwissens durchgearbeitet und dahingehend reduziert, dass nur noch brauchbare Fragen übrig bleiben, die der Forschungsfrage und dem Forschungsgegenstand gerecht werden.

Im dritten Schritt werden diese übrig gebliebenen Fragen und Stichworte in einer für das Forschungsinteresse, den Inhalt und den Interviewverlauf sinnvollen Art und Weise in Themenfelder sortiert.

Im letzten Schritt bekommt der Leitfaden seine endgültige Form. Zunächst wird für die in Schritt drei sortierten Themenkomplexe eine zentrale, erzählgenerierende Fragestellung formuliert, welche in der ersten Spalte des Leitfadens Platz findet. In der zweiten Spalte werden die diesem Themenkomplex zugeordneten Stichworte eingefügt. Diese dienen als Art „Checkliste“, um zu überprüfen, welche Aspekte bereits thematisiert wurden. In der dritten Spalte finden spezifische, ausformulierte Fragen Platz, die allen

---

<sup>5</sup> Auf genauere Ausführungen der verschiedenen Frageformen wird hier verzichtet. Siehe dazu Helfferich 2009: 102-114.

Interviewten gestellt werden sollen. Spalte vier dient dazu, Aufrechterhaltungs- und Steuerungsfragen für den Interviewverlauf zu notieren, um den Gesprächsfluss beizubehalten. Fragen, die nach der Subsumierung übrig bleiben, können als Einstellungsfragen zusammen mit der Abschlussfrage an das Ende des Leitfadens gesetzt werden (vgl. Helfferich 2009: 182 ff.).<sup>6</sup>

### 4.3 Qualitative Inhaltsanalyse

Qualitative Interviews erzeugen eine Vielzahl an Daten, welche im nächsten Forschungsschritt ausgewertet werden müssen. Eine Auswertungsmethode qualitativen Datenmaterials stellt die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring dar. Die qualitative Inhaltsanalyse dient vorrangig der deskriptiven Darstellung des Forschungsfeldes und stellt vor allem den Informationsgehalt der Daten in das Zentrum der Analyse (vgl. Strübing 2013: 93). Der Begriff der Inhaltsanalyse lässt vermuten, dass es bei der Analyse des Datenmaterials ausschließlich um den Inhalt der Kommunikation geht. Neben der Auswertung des Inhalts sind aber auch formale Aspekte wie Satzaufbau oder Wortwiederholungen Gegenstand der Inhaltsanalyse. Mayring arbeitet sechs Spezifika der Inhaltsanalyse heraus.

Gegenstand der Inhaltsanalyse ist die Kommunikation. Hier schließt das zweite Merkmal an, denn die Inhaltsanalyse arbeitet mit Kommunikation, die in irgendeiner Form protokolliert und fixiert, in Textform oder als Bildmaterial zur Verfügung steht (Mayring 2010: 13). Das Datenmaterial wird im Kommunikationszusammenhang interpretiert, das heißt, es muss angegeben werden, auf welchen spezifischen Abschnitt der Materialanalyse die Schlussfolgerungen bezogen werden. Damit wird gewährleistet, dass der Text innerhalb des Kontextes interpretiert wird (vgl. ebd.: 48).

Das dritte, vierte und fünfte Merkmal der Inhaltsanalyse bezieht sich auf die Vorgehensweise bei der Analyse. Die Interpretation soll nicht frei, sondern systematisch und nach expliziten Regeln erfolgen (ebd.: 13). Die Analyse soll anhand eines vorab festgelegten konkreten Ablaufmodells geschehen, das heißt, die Entscheidungen, die im Laufe der Auswertungen getroffen werden, müssen auf eine begründete Regel zurückgeführt werden können. Es muss klar sein, wie die Auswertung des Materials genau ablaufen soll, „welche Teile nacheinander analysiert werden, welche Bedingungen erfüllt sein müssen, um zu einer Kodierung zu gelangen“ (ebd.: 49). Weiterhin soll die Inhaltsanalyse theoriegeleitet ablaufen, das heißt, die Analyse des Datenmaterials findet vor dem Hintergrund theoretischen Vorwissens statt und wird daraufhin interpretiert.

---

<sup>6</sup> Detaillierte Ausführungen zu den Anforderungen an die Leitfadengestaltung, die Interviewplanung und -organisation sind in Helfferich 2009: 167-193 zu finden.

Die Analyse läuft in mehreren Schritten ab. Zunächst wird das Ausgangsmaterial beschrieben. Es muss festgelegt werden, welches Material analysiert werden soll. Dazu müssen der Untersuchungsgegenstand und die Stichprobe, über die Aussagen getroffen werden sollen, definiert werden. Weiterhin müssen die Bedingungen der Entstehung des Materials hinsichtlich VerfasserIn, Entstehungssituation und -kontext, sowie emotionalen, kognitiven Handlungshintergrund der VerfasserInnen und die Form in der das Material vorliegt beschrieben werden (vgl. Mayring 2010: 52 f.).

Nach der Beschreibung des Ausgangsmaterials wird die Richtung der Analyse angegeben. Dazu wird festgelegt, nach welcher Fragestellung, welche Aspekte aus dem Datenmaterial heraus interpretiert werden sollen und worüber grundlegend Aussagen getroffen werden sollen. Die konkrete Analyse läuft nach einem Modell ab. Zunächst wird die Analysetechnik, die angewendet werden soll, festgelegt. Mayring unterscheidet drei Grundformen des Interpretierens: die Zusammenfassung, die Explikation und die Strukturierung. Die Entscheidung für eine Technik hängt von der Forschungsfrage und dem Datenmaterial ab.

In dieser Arbeit soll die Technik der induktiven Kategorienbildung, welche auf der Technik der Zusammenfassung beruht, angewendet werden. Diese Auswertungsmethode eignet sich besonders für die Exploration der inhaltlichen Aspekte im Rahmen der Fragestellung der Arbeit und soll aus diesem Grund nachfolgend vorgestellt werden.

Ziel der Zusammenfassung „ist es, das Material so zu reduzieren, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben (und) durch Abstraktion einen überschaubaren Corpus zu schaffen, der immer noch Abbild des Grundmaterials ist“ (ebd.: 65). Es geht bei dieser Methode darum, das gesamte Datenmaterial durchzuarbeiten und auf für die Forschungsfrage wesentliche Aspekte zu reduzieren. Es werden also nur bestimmte Textbestandteile in der Interpretation berücksichtigt. Als zentrales Instrument der systematischen, regelgeleiteten Analyse stellt Mayring die Entwicklung eines Kategoriensystems heraus. Die Kategorien werden in einem Wechsel zwischen Theorie, das heißt der Fragestellung und dem Datenmaterial entwickelt (ebd. 59). Im Prozess der induktiven Kategorienbildung, welche vor allem in der qualitativen Inhaltsanalyse Anwendung findet, „werden die Kategorien direkt aus dem Material in einem Verallgemeinerungsprozess“ (ebd.: 83) abgeleitet.

Der Prozess der Kategorienbildung folgt nun einem systematischen Vorgehen, welches durch Reduktion und Zusammenfassung gekennzeichnet ist und damit den Abläufen der zusammenfassenden Inhaltsanalyse gleicht. Nach der Beschreibung des Gegenstandes und des Materials wird zunächst das Thema der Kategorienbildung bestimmt, indem ein

Selektionskriterium festgelegt wird. Das Selektionskriterium definiert, welches Material Ausgangspunkt der Kategorienbildung sein soll und welches nicht (vgl. Mayring 2010: 84). Hier findet die erste Selektion statt, indem Ausschmückendes, Unwesentliches und vom Thema Abweichendes ausgelassen wird. Kriterium für die Selektion ist stets die Fragestellung, in deren Richtung interpretiert werden soll. Nach der Festlegung des Selektionskriteriums wird das Abstraktionsniveau der zu bildenden Kategorien bestimmt, das heißt, wie konkret bzw. abstrakt werden Kategorien gefasst.

Im Anschluss an diese grundlegenden Festlegungen wird das „Material Zeile für Zeile durchgearbeitet“ (Mayring 2010: 85). Ist das Selektionskriterium erfüllt, wird unter Berücksichtigung des Abstraktionsniveaus die Kategorie als Begriff oder Kurzsatz möglichst nahe an der ursprünglichen Textformulierung formuliert. Wird das nächste Mal das Selektionskriterium erfüllt, „wird entschieden, ob die Textstelle unter die bereits gebildete Kategorie fällt (Subsumption) oder eine neue Kategorie zu bilden ist“ (ebd.). Ist ein großer Teil des Materials durchgearbeitet und werden nur noch wenige oder keine neuen Kategorien gebildet, werden die Kategorien überprüft und wenn nötig überarbeitet mit dem Blick darauf, ob sie dem Ziel der Analyse und der Forschungsfrage gerecht werden. Nach diesem Schritt der Revision der Kategorien wird das komplette Material endgültig durchgegangen. Im ersten Materialdurchgang werden zunächst am Einzelfall Kategorien gebildet. In einem zweiten Durchgang wird das gesamte Material mit dem Ziel durchgegangen, die Kategorien weiter zu reduzieren, indem das Abstraktionsniveau erhöht wird und die Aussagen fallübergreifend, nicht mehr nur einzelne Aussagen widerspiegeln, sondern zu allgemeinen Aussagen generalisiert werden.

Ergebnis dieses Prozesses ist ein Kategoriensystem, welches Kategorien zu bestimmten Themen verbunden mit konkreten Textauszügen enthält. Im Sinne der zusammenfassenden Inhaltsanalyse werden Hauptkategorien gebildet, welche dann in Richtung der Forschungsfrage interpretiert werden (vgl. ebd.: 71 ff.).

Letztendlich ist zu betonen, dass die Inhaltsanalyse kein Standardinstrument ist, das immer gleich ist, sondern an den konkreten Forschungsgegenstand, das Material und die spezifische Fragestellung angepasst und daraufhin konstruiert werden muss (vgl. ebd. 49). Aus diesem Grund wurden hier nur Aspekte der Inhaltsanalyse vorgestellt, welche für die Auswertung der Interviews im Rahmen dieser Arbeit Anwendung finden.

## 5 Methodisches Vorgehen

Zu Beginn der qualitativen Inhaltsanalyse sollte nach Mayring zunächst das Material, dass analysiert werden soll, beschrieben werden, indem Informationen zum Untersuchungsgegenstand, Entstehungssituation und -kontext des verwendeten Materials, sowie eine formale Charakterisierung des Materials gegeben werden.

Aus diesem Grund wird im Folgenden die Methode meiner Untersuchung dargestellt. So kann nachvollzogen werden, auf welchem Weg die Ergebnisse zu Stande gekommen sind. Dabei gehe ich auf Vorüberlegungen zur Arbeit, den Untersuchungsgegenstand, sowie Interviewablauf- und -vorgehen ein.

### 5.1 Vorüberlegungen

Wie einleitend erwähnt, bin ich durch die Arbeit im Verein mit der Umsetzung der Regelungen §79a konfrontiert worden. Als Teil der Projektleitung eines Schulclubs ist es zusammen mit meiner Kollegin unsere Aufgabe, ein Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren für das Angebot Schulclub vorerst zu durchdenken und später in ein Konzept und die Umsetzung zu überführen. Neben der beruflichen Verpflichtung zur Umsetzung weckte das Thema sehr schnell mein persönliches Interesse, sich näher mit dem Hintergrund der gesetzlichen Regelungen und den Auswirkungen für die Praxis zu beschäftigen. Zu Beginn der Arbeit führte ich Literaturrecherchen durch, um mich zunächst mit dem rechtlichen Kontext, den Themen Qualitätsentwicklung sowie den Konzepten Beteiligung und Beschwerde vertraut zu machen und für den späteren Verlauf der Untersuchung relevante Fragen zu entwickeln.

Um einen allgemeinen Überblick über die Strukturen der Chemnitzer Kinder- und Jugendhilfe zu erhalten, befasste ich mich weiterhin mit dem Teilfachplan der Stadt Chemnitz, welcher sowohl Inhalte zu Quantität als auch qualitativen Aspekten der Kinder- und Jugendarbeit in Chemnitz beinhaltet. Gleichzeitig habe ich an den Treffen der Projektgruppe „Qualitätsentwicklung“<sup>7</sup> teilgenommen, welche sich mit der Umsetzung der Regelungen nach §79a für die Leistungsbereiche §11-§16 in der Stadt Chemnitz auseinandersetzt. Zudem habe ich an zwei Weiterbildungen, die innerhalb des Prozesses der Auseinandersetzung mit den Themen Beteiligungs-, Beschwerdeverfahren und Qualitätsentwicklung und aufgrund des Bedarfes der Träger der Kinder- und Jugendhilfe entstanden sind, teilgenommen. Beide Workshops wurden vom Dachverband für Kinder- und

---

<sup>7</sup> In Kapitel „6.2 Auswertung der Protokolle“ folgen genauere Ausführungen zur Projektgruppe und darin thematisierten Inhalten.

Jugendarbeit in Chemnitz organisiert und von einer Mitarbeiterin des Projektes „Qualität beteiligt“ von der AGJF Sachsen e.V. referiert:

- Workshop am 14.03.14 „Wege zum Qualitätsentwicklungs-, Beteiligungs-, und Beschwerdekonzert in Projekten der Jugendhilfe“
- Workshop am 02.06.14 „Von der Beschwerde zum Konzept. Workshop zur Qualitätsentwicklung und Beschwerdemanagement“

Einerseits besuchte ich die Projektgruppe und Weiterbildungen in der Rolle als Studentin mit verstärkt theoretischem Blick auf die Themen in Hinblick auf meine Masterarbeit. Andererseits verfolgte ich die Inhalte und Diskussionen mit Interesse für die eigene praktische Arbeit und erhoffte mir Hilfestellungen für die Umsetzung eines solchen Konzeptes für das eigene Projekt im Verein. Durch die Teilnahme an diesen Veranstaltungen konnte ich einen allgemeinen Einblick in den derzeitigen Diskursstand der beteiligten Akteure aus verschiedenen Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe und des Jugendamtes erhalten, da ein reger Austausch über das generelle Verständnis der Regelungen sowie Befindlichkeiten und Herausforderungen hinsichtlich der Umsetzung stattfand. Gleichzeitig habe ich fachlichen Input zu den Themen Beteiligung, Beschwerde und Qualitätsentwicklung erhalten. Für die weitere Arbeit waren diese Informationen bedeutsam, da sie eine grundlegende Einordnung und Strukturierung der Themen ermöglichten, die Ausrichtung des Forschungsinteresses konkretisierten und erste Frageformulierungen für die Interviews ermöglichten.

## 5.2 Untersuchungsgegenstand

Ziel der Untersuchung ist es, die Perspektive der von den Neuregelungen des Bundeskinderschutzgesetzes konfrontierten Akteure zur Umsetzung, Ablauf und Sinnhaftigkeit der neuen gesetzlichen Regelungen bezüglich der im Prozess der Qualitätsentwicklung verordneten Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren zu beleuchten. Die Untersuchung fand innerhalb der sächsischen Großstadt Chemnitz statt und umfasst insgesamt sechs Interviews mit VertreterInnen von Einrichtungen der freien Kinder- und Jugendhilfe sowie einer Vertreterin des Jugendamtes.

In der Untersuchung wurden ausschließlich Träger von Einrichtungen aus den Leistungsbereichen §11, §13, §14 SGB VIII einbezogen. Das Interesse liegt darin, die Besonderheiten, Strukturen und Bedingungen, die für die Umsetzung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren im Bereich der offenen Kinder- und Jugendarbeit eine Rolle spielen, herauszufinden. Die Untersuchung soll exemplarisch die Sicht der betroffenen

Akteure zur Umsetzung und Zweckmäßigkeit der Neuregelungen und gleichzeitig die Besonderheiten und Herausforderungen, die sich für den Bereich der offenen Jugendarbeit ergeben, beleuchten. Anhand der Auswertung der Interviews kann ein Einblick in die Umsetzungsmöglichkeiten und -hindernisse von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in diesen Leistungsbereichen der Kinder- und Jugendhilfe am Beispiel der Stadt Chemnitz gegeben werden. Zugleich können Besonderheiten der einzelnen Fälle strukturiert und allgemeine Aussagen zur Umsetzungspraxis im Arbeitsfeld §11 und §13 SGB VIII abgeleitet werden.

Als InterviewpartnerInnen waren sowohl VertreterInnen der freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe, des Jugendamtes der Stadt Chemnitz und des Landesjugendamtes angedacht.

Das Sampling der Untersuchung war durch die TeilnehmerInnen der Projektgruppe vorbestimmt. Die Auswahl der InterviewpartnerInnen der Einrichtungen habe ich teils zufällig anhand der Teilnehmerliste der Projektgruppe getroffen und teils durch eine gezielte Wahl, um die verschiedenen Leistungsbereiche abzudecken. Als Vertreterin des Jugendamtes habe ich die Moderatorin der Projektgruppe gewählt, da sie als Abteilungsleiterin der Jugendarbeit der Stadt Chemnitz den Umsetzungsprozess anleitet, kontinuierlich begleitet und damit einen größtmöglichen Einblick hat.

Die Stichprobengröße von  $N=6$  bedingt sich durch die im Rahmen dieser Masterarbeit zur Verfügung stehenden Ressourcen und orientiert sich an den Empfehlungen aus dem Manual von Cornelia Helfferich. Nach Helfferich sind Stichproben ab einer Größe von sechs, jenseits von Einzelfallstudien üblich und im Rahmen von Abschlussarbeiten und den zur Verfügung stehenden zeitlichen und finanziellen Mitteln machbar (Helfferich 2009: 175).

Der Kontakt zu den InterviewteilnehmerInnen der freien und des öffentlichen Trägers kam durch die Teilnahme an der „Projektgruppe-Qualitätsentwicklung“ zustande. In dem Projekttreffen am 27.03.2014 habe ich das Ziel der Untersuchung und das Vorhaben zur Interviewführung im Rahmen der Masterarbeit unter den TeilnehmerInnen angesprochen und um Mithilfe gebeten. Die Bitte um Unterstützung und Bereitschaft zur Interviewteilnahme wurde in das Protokoll aufgenommen, welches im Nachgang allen Beteiligten der Projektgruppe zugesandt wurde. Die Kontaktaufnahme gestaltete sich im Nachhinein als problemlos, da das Vorhaben der Untersuchung bekannt war. Per Telefon wurden Interviewtermine vereinbart. Alle kontaktierten Akteure der freien Träger und die Vertreterin des Jugendamtes erklärten sich sofort bereit, an einem Interview teilzunehmen.

Der Kontakt zum Landesjugendamt wurde nach Internetrecherche mit der für den betreffenden Bereich zuständigen Mitarbeiterin (Betriebserlaubnisverfahren und Schutz von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen) per Telefon aufgenommen. Die zuständige Mitarbeiterin erklärte, dass für das Vorhaben von Interviews die Leitung des Staatsministeriums für Soziales und Verbraucherschutz per E-Mail über das Ziel und Inhalt der Untersuchung zu informieren sei und diese Rückmeldung über den weiteren Verlauf gebe und gegebenenfalls eine(n) InterviewpartnerIn zuteile. Meine Anfrage wurde zeitnah beantwortet. Das Landesjugendamt verweigerte ohne Angabe von Gründen die Zusammenarbeit und konnte nach eigener Aussage die Untersuchung leider nicht unterstützen. Die Perspektive des überörtlichen Trägers kann aufgrund dessen leider nicht mit in die Auswertung einfließen.

Tabelle 1 gibt einen Überblick über die InterviewteilnehmerInnen, deren Rolle in den Einrichtungen sowie die spezifische Träger- bzw. Einrichtungsstruktur und ermöglicht im Auswertungsteil eine Zuordnung der Interviewaussagen anhand der Nummerierung der Interviews. Die Informationen habe ich sowohl aus direkter Quelle von den InterviewpartnerInnen bzw. der Internetpräsenz der Einrichtungen.

Die Interviews mit den VertreterInnen der freien Träger und der Vertreterin des Jugendamtes fanden im Zeitraum vom 13.-27. Mai 2014 statt. Die Namen der InterviewpartnerInnen und der Einrichtungen bleiben anonym, da es hier nicht um die Aufdeckung einrichtungsinterner Abläufe, sondern um Aspekte der verschiedenen Leistungsbereiche der Einrichtungen bzw. allgemeine Bedingungen und Strukturen, die im Umsetzungsprozess bei öffentlichen und freien Trägern eine Rolle spielen, geht.

Insgesamt wurden durch die fünf Interviews mit den MitarbeiterInnen der Einrichtungen, folgende Leistungsbereiche abgedeckt:

- Kinder- und Jugendfreizeiteinrichtungen & Kinder- und Jugenderholung (§11 SGB VIII)
- Mobile Jugendarbeit (§13 SGB VIII)
- Medienpädagogische Arbeit (§14 SGB VIII)

Da alle InterviewpartnerInnen an verschiedenen Facharbeitskreisen und der Projektgruppe Qualitätsentwicklung teilnehmen und unter anderem mehrere Projekte koordinieren, gewähren die Interviews Einblick in verschiedene Erfahrungsbereiche.



**Tabelle 1: Übersicht der InterviewpartnerInnen**

<b>Int.</b>	<b>Datum</b>	<b>InterviewpartnerIn</b>
<b>1</b>	13.05.14	<p><b>InterviewpartnerIn:</b> LeiterIn und MitarbeiterIn der Einrichtung</p> <p><b>Leistungsangebot:</b> offene Jugendeinrichtung für Kinder und Jugendliche im Alter zwischen 12-27 Jahren (seit 1998)</p> <p><b>Einrichtungsstruktur:</b> 2 Hauptamtliche MitarbeiterInnen</p> <p><b>Träger:</b> evangelische Freikirche</p>
<b>2</b>	14.05.14	<p><b>InterviewpartnerIn:</b> KoordinatorIn der Leistungen nach §11-§16 SGB VIII und Projektmitarbeiterin</p> <p><b>Leistungsangebot/ Einrichtungsstruktur:</b> Projekt zur Kinder- und Jugenderholung mit 5-7 hauptamtlichen MitarbeiterInnen</p> <p><b>Träger:</b> seit 1994 als gemeinnütziger Verein (organisiert im Bundesverband)</p> <p><b>weitere Leistungsangebote des Trägers:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Internationale Jugendarbeit/ Außerschulische Jugendbildung</li> <li>- 2 Kinder- und Jugendfreizeiteinrichtungen mit je 2 MitarbeiterInnen</li> <li>- Schulsozialarbeit an 2 Schulen</li> <li>- Spielmobil mit 2 MitarbeiterInnen</li> <li>- 5 Kindertagesstätten</li> </ul>
<b>3</b>	20.05.14	<p><b>InterviewpartnerIn:</b> ProjektmitarbeiterIn</p> <p><b>Leistungsangebot:</b> Mobile Jugendarbeit</p> <p><b>Einrichtungsstruktur:</b> 6 MitarbeiterInnen (Teilzeit)</p> <p><b>Träger:</b> seit 1990 als gemeinnütziger Verein</p> <p><b>weitere Leistungsangebote des Trägers:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wohnprojekt/sozialpädagogische Hilfe zur sozialen und beruflichen Integration mit 2 MitarbeiterInnen</li> <li>- Jugendfreizeitzentrum mit 3 MitarbeiterInnen</li> </ul>
<b>4</b>	26.05.14	<p><b>InterviewpartnerIn:</b> ProjektmitarbeiterIn</p> <p><b>Leistungsangebot:</b> Mobile Jugendarbeit</p> <p><b>Einrichtungsstruktur:</b> 3 MitarbeiterInnen</p> <p><b>Träger:</b> gemeinnütziger Verein seit 1994</p> <p><b>weitere Leistungsangebote des Trägers:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schuljugendarbeit an 2 Schulen</li> </ul>
<b>5</b>	27.05.14	<p><b>InterviewpartnerIn:</b> Leitung und ProjektmitarbeiterIn</p>

		<b>Leistungsangebot:</b> medienpädagogisches Angebot <b>Einrichtungsstruktur:</b> 3 MitarbeiterInnen <b>Träger:</b> gemeinnütziger Verein seit 1993 (organisiert in Bundes- und Landesverbänden) <b>weitere Leistungsangebote des Trägers:</b> - Projekte zur beruflichen Integration und Förderung - ein Medienkindergarten
6	19.05.14	<b>InterviewpartnerIn:</b> Leitung der Abteilung Jugendarbeit <b>Träger:</b> Amt für Jugend und Familie der Stadt Chemnitz (öffentlicher Träger)

### 5.3 Datenerhebung

Der Schwerpunkt bei dem methodischen Vorgehen liegt auf den Interviews mit den beteiligten Akteuren. Um zu erfahren, wie sich die Umsetzung aus deren Perspektive gestaltet und abläuft, diente die Methodik des leitfadengestützten Interviews. Anhand dieser Orientierungshilfe sollte gewährleistet werden, dass allen TeilnehmerInnen die gleichen Fragen gestellt werden. Dies gestaltete sich teilweise während der Interviewsituation aufgrund fehlender Erfahrung als schwierig.

Von zentralem Interesse waren sowohl bei den freien Trägern als auch bei dem öffentlichen Träger der Umgang und die spezifische Umsetzung der für sie jeweils relevanten Neuerungen §79a SGB VIII des Bundeskinderschutzgesetzes mit Fokus auf Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren.

Den InterviewpartnerInnen sollte zu Beginn der Interviews möglichst viel Raum zum eigenständigen Erzählen und Reflektieren gegeben werden, um erst im Anschluss konkrete, für die Arbeit interessante Fragestellungen anzuschließen, sofern darauf noch nicht hinreichend eingegangen wurde. Die in der ersten Spalte des Leitfadens<sup>8</sup> vermerkten Frageformulierungen sollten zu Beginn jedes Themenblocks, welcher in Spalte zwei benannt wurde, maximale Offenheit zur Erzählung gewährleisten, um den Interviewten die Formulierung eigener relevanter Themen und Sinnzusammenhänge zu ermöglichen. Erst im Nachhinein wurden die in Spalte drei des Leitfadens vermerkten Themenkomplexe eingeführt.

Grundsätzlich waren die relevanten Fragestellungen und Themenkomplexe in den Leitfäden für die freien Träger und das Jugendamt gleich. Nach einer einleitenden Frage „Woher die Akteure über die Neuregelungen erfahren haben“ wurde zunächst nach dem

<sup>8</sup> Die Interviewleitfäden befinden sich im Anhang B und C.

Umgang mit den Regelungen und der spezifischen Umsetzung in den Einrichtungen bzw. im Jugendamt gefragt. In diesem Themenkomplex waren folgende Aspekte theoriegeleitet vorbestimmt, von zentralem Interesse:

- allgemeiner Ablauf
- Ressourcen
- Zusammenarbeit der Akteure (freie, öffentliche Träger, Landesjugendamt)
- Beteiligung der AdressatInnen
- Herausforderungen im Umsetzungsprozess

In der zweiten Fragestellung wurde der Zusammenhang von Beteiligung/ Beschwerde und Qualitätsentwicklung thematisiert. Zum Abschluss des Interviews sollte eine grundsätzliche Einschätzung der gesetzlichen Neuregelungen hinsichtlich Sinnhaftigkeit, Neuerungen und dem Beitrag zur Verwirklichung des Kinderschutzes durch die InterviewpartnerInnen erfolgen. Zudem wurde nach alternativen Regelungen und Ideen zur Verwirklichung von Kinderschutz gefragt.

Im Anschluss an den offiziellen Frageteil hatten die Interviewten die Möglichkeit, Inhalte, die sie im Zusammenhang für relevant einschätzen und welche vorher nicht thematisiert wurden, offen und frei anzusprechen.

Die Gestaltung der Interviewsituation und des Leitfadens orientierte sich an den Empfehlungen aus dem „Manual für die Durchführung qualitativer Interviews“ von Cornelia Helfferich. Die Kunst des gezielten Fragens während des Interviewverlaufs gestaltet sich teilweise als schwierig. Trotz Leitfaden konnten nicht immer alle Nachfragen und Themenfelder angebracht werden.

Der Ort für die Interviewdurchführung wurde von den InterviewpartnerInnen selbst gewählt und fand daraufhin bei allen Interviewten in den eigenen Einrichtungen statt. Vor Interviewbeginn wurde an die InterviewpartnerInnen jeweils ein Informationsblatt, welches nochmals über das Forschungsinteresse und den Umgang der Daten aufklärte, ausgehändigt. Über die im Informationsblatt enthaltene Einwilligungserklärung wurde das Einverständnis für die Verwendung der Daten in anonymisierter Form gesichert.

Die Interviews wurden mit Diktiergerät aufgezeichnet und im Anschluss transkribiert, um die Aussagen und Inhalte möglichst genau erfassen und auswerten zu können.

Die Transkription erfolgte in Anlehnung an das einfache Transkriptionssystem<sup>9</sup> aus dem „Praxisbuch Interview & Transkription“ von Dresing und Pehl. In einem Postskript hielt ich, wenn erforderlich, nach jedem Interview Notizen über grundlegende Eindrücke, Auffälligkeiten sowie Inhalte die nach der Aufzeichnung noch angesprochen wurden, fest.

---

<sup>9</sup> Die Transkriptionsregeln befinden sich im Anhang D.

Die Dauer der Interviews variierte zwischen 10 bis 29 Minuten. Das Interview mit der Vertreterin des Amtes für Jugend und Familie war dabei das längste.

Insgesamt haben die erzählgenerierenden Fragen zu Beginn dafür gesorgt, dass der Großteil der InterviewpartnerInnen selbstständig relevante Inhalte ansprach. Allerdings hatte ich das Gefühl, das alle InterviewpartnerInnen die offenen Fragen relativ schnell abgehandelt haben, um konkret nachgefragt zu werden. Dadurch entstand teilweise eine Art „Erwartungshaltung“ der InterviewpartnerInnen, was als nächstes gefragt wird. Zum Teil kamen die InterviewpartnerInnen erst durch konkrete Nachfragen und das Hinleiten zu bestimmten Themenfeldern, welche im Leitfaden vorher festgehalten waren, auf bestimmte Themen zu sprechen. Insgesamt haben alle dennoch sehr offen und frei erzählt, was sich im Verlauf des Interviews steigerte, so dass oft auf die offene Fragestellung noch Themen von selbst angesprochen wurden. Nachdem ich das Diktiergerät abschaltete merkte man bei allen InterviewpartnerInnen eine Art Erleichterung. Drei Mal wurde von den InterviewpartnerInnen geäußert, dass sie hoffen, etwas Brauchbares erzählt zu haben. Diese Haltung nichts „falsches“ zu sagen, kann einen Teil der Zurückhaltung zu Beginn der Interviews erklären.

Im Anschluss an den offiziell aufgezeichneten Interviewteil kam ich mit allen InterviewpartnerInnen noch einmal in einen mehr oder weniger intensiven, offenen Austausch über die Kinder- und Jugendarbeit im Allgemeinen sowie speziell zum Thema Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren, Kinderschutz und Qualitätsentwicklung im Kontext rechtlicher Regelungen. Dabei wurden auch Aspekte angesprochen, die im vorher aufgezeichneten Interviewteil nicht erwähnt wurden und demnach nicht im Transkript vorzufinden sind. Die relevanten Inhalte wurden stichpunktartig im Postskript festgehalten und sollen aufgrund ihrer Relevanz mit in die Auswertung einfließen.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Die Postskripts sind im Anhang E auf der CD zu finden.

## 6 Praxisbeispiel Stadt Chemnitz

Im Folgenden soll anhand des Teilfachplans der Stadt Chemnitz zunächst ein Einblick in die allgemeine Struktur der Chemnitzer Kinder- und Jugendhilfe gegeben werden, um eine Einordnung der InterviewpartnerInnen zu ermöglichen. Zudem dient die Beschäftigung mit dem Teilfachplan dazu, einen Überblick über das bisherige Qualitätsentwicklungsverfahren und der Festlegung von Beteiligung als Fachstandard in den untersuchten Leistungsbereichen zu geben. Im Weiteren soll anhand der Protokolle der „Projektgruppe Qualitätsentwicklung“ der bisherige allgemeine Umsetzungsprozess in der Stadt Chemnitz beleuchtet werden. Die Protokolle aus der Projektgruppe liefern einerseits Kontextinformationen zum bisherigen Ablauf und Vorgehen hinsichtlich der Umsetzung der neuen rechtlichen Regelungen und bieten andererseits Einblick in den geführten Diskurs der freien und öffentlichen Träger zu den Themen Qualitätsentwicklung sowie Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren. Gleichzeitig soll damit der darauffolgenden Auswertung der Interviews ein gewisser Rahmen zur Einordnung in den Gesamtprozess der Umsetzung der Neuregelungen gesetzt werden.

### 6.1 Teilfachplan Stadt Chemnitz

Der Teilfachplan der Stadt Chemnitz aus dem Jahr 2010 bildet die Arbeitsgrundlage für das Amt für Jugend und Familie sowie die freien Träger der Jugendhilfe und gibt einen Überblick über sozialräumliche Daten und Leistungsangebote, die Kindern, Jugendlichen und Familien in Chemnitz zur Verfügung stehen sowie den qualitativen Anforderungen, die an die Angebote gestellt werden.

Die Angebote der Kinder- und Jugendarbeit verteilen sich auf 39 Stadtteile in Chemnitz. Insgesamt stehen Kindern und Jugendlichen 32 Kinder- und Jugendfreizeiteinrichtungen im gesamten Stadtgebiet zur Verfügung. Die strukturellen Rahmenbedingungen der Leistungsangebote variieren stark hinsichtlich Größe, Bausubstanz und Personaleinsatz. Im Bereich der außerschulischen Jugendbildung existieren 16 Angebote. Für den Leistungsbereich der Kinder- und Jugenderholung gibt es ein Projekt in Chemnitz. Die Mobile Jugendarbeit ist mit 4 Angeboten in Sozialräumen mit hoher Konzentration sozialer Problemlagen aufgestellt. Im Bereich des Erzieherischen Kinder- und Jugendschutzes stehen Kindern und Jugendlichen 14 Angebote zur Verfügung, davon 4 Projekte im Bereich Medienpädagogik.

Das Qualitätsentwicklungsverfahren wird in Kapitel 8 des Teilfachplans vorgestellt. Das vorherige QEV wurde durch die gemeinsame Analyse und Anliegen des öffentlichen und

der freien Träger der Stadt Chemnitz hinsichtlich des Umgangs und der Handhabung vereinfacht. Im Folgenden werden zentrale Inhalte aufgeführt:

- Die Leistungsbeschreibungen gelten vier Jahre und sind bei Bedarf jährlich zu aktualisieren.
- Öffentlicher und freie Träger wählen jedes Jahr gemeinsam fünf Fachstandards, die bewertet werden, aus.
- Die Fachstandards sind zum Zweck der Förderung der freien Träger in der Leistungsbeschreibung zu beschreiben und umzusetzen.
- Die Leistungsbeschreibung enthält Aussagen zu Zielgruppe und Zielen der Angebote sowie Struktur-, Prozess-, und Ergebnisqualitäten.
- Die zuständigen Fachberater überprüfen und bewerten die Umsetzung der fünf festgelegten Fachstandards in den Projekten. Der öffentliche Träger nimmt durch das Überprüfen der gesetzeskonformen Leistungserbringung seine Gesamtverantwortung nach §79 SGB VIII wahr.

Die Grundlage für die fachliche Arbeit der freien Träger und deren Bewertung nach dem QEV bilden die Fachstandards, welche im Teilfachplan für alle Leistungsbereiche beschrieben werden. Für alle Leistungsbereiche ist Beteiligung als Fachstandard verbindlich und wird für die Leistungsbereiche in verschiedener Art und Weise, mehr oder weniger konkret festgelegt. Von Interesse ist in diesem Rahmen die Festlegung von Beteiligung für die Leistungsbereiche der InterviewpartnerInnen:

- Kinder und Jugendfreizeiteinrichtungen (§ 11 SGB VIII): Festgelegtes Ziel ist es, dass Kinder und Jugendliche ihre Freizeit aktiv und selbstbestimmt gestalten. Die Fachkräfte der Einrichtungen ermitteln die Bedürfnisse und Interessen der AdressatInnen und berücksichtigen diese. Weiterhin sollen vielfältige Möglichkeiten zur aktiven Mitwirkung angeboten werden und konkrete Mitbestimmungsstrukturen entwickelt und umgesetzt werden.
- Kinder- und Jugendberufshilfe (§ 11 SGB VIII): Ziel ist es, bedarfsgerechte Kinder- und Jugendreisen anzubieten. Während des Reisezeitraums gestalten die TeilnehmerInnen die Tage aktiv mit.
- Mobile Jugendarbeit (§13 SGB VIII): Ziel ist es, die AdressatInnen zu aktivieren und zu befähigen, ihre Interessen selbst zu vertreten und ihre Lebensbedingungen zu verbessern. Dabei müssen individuelle Interessen berücksichtigt werden.
- Medienpädagogik (§14 SGB VIII): Bei der Ausgestaltung der Angebote sind Kinder und Jugendliche sowie Erziehungsberechtigte zu beteiligen. Mithilfe

altersgerechter Beteiligungsstrukturen sollen die Bedarfe und Interessen der AdressatInnen ermittelt und umgesetzt werden. Die AdressatInnen sind in allen Phasen der Leistungserbringung zu beteiligen.

(Stadt Chemnitz 2010)

## 6.2 Projektgruppe Qualitätsentwicklung

Qualitätsentwicklung ist nach der Definition aus Kapitel 2.2.2.1 ein diskursiver, dynamischer Prozess zwischen öffentlichen und freien Trägern. In der Stadt Chemnitz wurde zur Erarbeitung eines gemeinsamen Qualitätskonzeptes in diesem Sinne eine Projektgruppe mit VertreterInnen des Jugendamtes und der freien Träger der Leistungsangebote §§11-16 gebildet.

Seit dem 26.09.2013 existiert die „Projektgruppe Qualitätsentwicklung“, welche den Prozess der Etablierung der Qualitätsentwicklung nach §79a SGB VIII des öffentlichen und der freien Träger der Jugendhilfe der Stadt Chemnitz begleitet. Ziel ist eine Mitwirkung aller Leistungsbereiche §§11-16 SGB VIII. Die „Projektgruppe Qualitätsentwicklung“ ist eine Weiterführung der zuvor bestehenden „Projektgruppe Evaluation“, welche seit 05.04.2012 das QEV der Stadt Chemnitz gemeinsam analysiert, diskutiert und dabei Sinn und Wirkung der Prozesse hinterfragt und gegebenenfalls modifiziert. Im Folgenden sollen jeweils die Schwerpunkte aus den Sitzungen der „Projektgruppe Qualitätsentwicklung“ dargestellt werden.

- *Projektsitzung am 12.12.2013 im Amt für Jugend und Familie von 9.00 -10.45 Uhr:* Zunächst werden die gesetzlichen Regelungen zur Qualitätsentwicklung nach §§79 und 79a von einer Mitarbeiterin des Jugendamtes vorgestellt. Die Moderatorin der Projektgruppe weist darauf hin, dass die Neuregelungen zu §§79/79a in der Überarbeitung des Teilfachplans Beachtung finden. Den TeilnehmerInnen der Projektgruppe wird mitgeteilt, dass mit der Antragstellung der Leistungsangebote die Leistungsbeschreibungen bis 31.05.2014 aktualisiert werden müssen und ein Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren erarbeitet und beschrieben werden soll. Alle Geschäftsstellen der freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe erhalten vom Amt für Jugend und Familie ein Anschreiben, in denen über die gesetzliche Verpflichtung zur Umsetzung informiert wird. Für die Erarbeitung und Einreichung eines neuen QEVs wird eine Übergangsphase von zwei Jahren festgelegt. Den TeilnehmerInnen werden zur ersten Orientierung die vom Landesjugendamt Rheinland erarbeiteten Empfehlungen zu Bausteinen eines

modernen Beteiligungskonzeptes und Indikatoren für die Umsetzung von Beteiligungs- und Beschwerdekzepten ausgehändigt.<sup>11</sup> Abschließend wird festgehalten, dass die Entwicklung allgemeiner Qualitätskriterien für Jugendhilfeleistungen durch den öffentlichen Träger unter Beteiligung der freien Träger im Rahmen der Projektgruppe umgesetzt werden soll. Dazu soll sich aus jedem Facharbeitskreis ein(e) VertreterIn an der Projektgruppe beteiligen. Die VertreterInnen sollen dem Amt für Jugend und Familie bis Ende Januar mitgeteilt werden.

- *Projektsitzung am 06.02.2014 im Amt für Jugend und Familie von 9:00-11:00 Uhr:* Zu Beginn wird den TeilnehmerInnen von der Verwaltung eine Übersicht zu Definitionen verschiedener im Rahmen des Prozesses relevanter Begrifflichkeiten, unter anderem Qualität, Qualitätsentwicklung, Qualitätskriterium, Beteiligung, Beschwerde und Beschwerdemanagement vorgelegt. Es wird darauf hingewiesen, dass die Übersicht nicht als abgeschlossen gilt und weitere Vorschläge für Begrifflichkeiten zu diskutieren und gegebenenfalls einzutragen sind. Ziel ist es, sich gemeinsam über die Begrifflichkeiten zu verständigen und mithilfe der Festlegung von Begriffsdefinitionen einen gemeinsamen Orientierungsrahmen für das zukünftige QEV der Stadt Chemnitz zu schaffen. Zum Abschluss wird das weitere Vorgehen der Projektgruppe festgelegt. Aufgabe aller TeilnehmerInnen ist es, sich bis zum nächsten Termin mit Grundsätzen und Maßstäben allgemeiner Qualitätskriterien auseinanderzusetzen und dabei in den jeweiligen Facharbeitsgruppen zu überlegen, was lohnenswert ist, aus der Vergangenheit in den weiteren Prozess zu übernehmen. Zudem informiert die Moderatorin über den vom Amt für Jugend und Familie organisierten Fachtag am 20.06.2014, der als Auftaktveranstaltung für die Entwicklung eines neuen Qualitätsentwicklungskonzeptes für die Stadt Chemnitz dienen soll.
- *Projektsitzung am 27.03. 2014 in einer Kinder- und Jugendfreizeiteinrichtung der Stadt Chemnitz von 9:00- 11:00 Uhr:* Zu Beginn der Sitzung stellt eine Mitarbeiterin des Amtes für Jugend und Familie das Verfahren zur Qualitätsentwicklung im Bereich der Hilfen zur Erziehung, welches bereits seit 1999 praktiziert wird, vor. Ziel ist es, Ideen und Anregungen für die Entwicklung für den Bereich der offenen Kinder- und Jugendhilfe zu erhalten und gegebenenfalls zu übernehmen. Im Anschluss wurden die TeilnehmerInnen aufgefordert, ihre Überlegungen, die sie zu den vergangenen und zukünftigen Qualitätskriterien reflektiert haben, auszutauschen. Dabei wurde deutlich, dass die Facharbeitsgruppen §11 und Mobile

---

<sup>11</sup> Siehe dazu Kapitel 3.4 Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren.



Jugendarbeit §13 die bereits existierenden Fachstandards als wichtige Grundlage ansehen und bereits erarbeitete Positionspapiere aus den Arbeitskreisen zu den Themen Partizipation in die Erarbeitung der Qualitätskriterien mit einfließen sollen. Die TeilnehmerInnen diskutieren über das Thema Partizipation und der Umsetzung und Messbarkeit dieses Fachstandards. Es wird darauf hingewiesen, dass jeder Träger einen eigenen Weg zur Umsetzung finden muss. Zum Abschluss werden Ergänzungen und Hinweise zu den Begriffsdefinitionen diskutiert und aufgenommen.

- *Projektsitzung am 26.06. 2014 von 09:00-11:00 Uhr in einem Projekt der Mobilen Jugendarbeit in Chemnitz:* Zu Beginn der Sitzung wird auf die Fachveranstaltung „Qualitätsentwicklung nach §79a SGB VIII-Perspektiven einer Umsetzung in der örtlichen Kinder- und Jugendarbeit“ vom 20.06.2014 zurückgeblickt und reflektiert. Prof. Dr. Merchel wurde als Experte auf dem Gebiet der Qualitätsentwicklung in der Jugendhilfe eingeladen um den nötigen fachlichen Input zu geben. Weiteres Ziel der Veranstaltung war es, einen Diskurs unter den Akteuren, die mit den Regelungen und deren Umsetzung konfrontiert sind, in Chemnitz zu befördern und noch bestehende Fragen unter fachlicher Anleitung gemeinsam zu klären. Im Anschluss diente die Projektsitzung dazu, sich über die allgemeinen Kriterien für die künftige Qualitätsentwicklung auszutauschen.

## 7 Ergebnis

Die Auswertung der Interviews erfolgte auf der Grundlage der Inhaltsanalyse nach Mayring, welche in Kapitel 4.3 beschrieben wurde. Aufgrund der Verwendung eines Leitfadens mit festgelegten Themenblöcken war eine gewisse Vorstrukturierung der Inhalte bereits gegeben, woraus sich neben der induktiven Vorgehensweise am Material die Kategorien ergeben haben. Durch das Durcharbeiten der sechs Interviewtranskripte mithilfe der inhaltsanalytischen Vorgehensweise wurden folgende acht Kategorien aufgestellt:

- **Ablauf der Umsetzung:** Die Kategorie umfasst Inhalte zum allgemeinen Umgang und Vorgehen der Akteure bezüglich der sie betreffenden Neuregelungen durch das Bundeskinderschutzgesetz. Für die Akteure der Einrichtungen betrifft das die Etablierung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in ihren Einrichtungen und für das Jugendamt den Prozess der Erarbeitung allgemeiner Qualitätskriterien im Rahmen des §79a mit Fokus auf Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren.
- **Beteiligungs- und Beschwerdeverständnis:** Unter dieser Kategorie soll das grundlegende Verständnis der Akteure zu den Konzepten Beteiligung und Beschwerde beleuchtet werden, das heißt welchen Anspruch an Beteiligung setzen die Akteure in ihrer Arbeit, welchen Faktoren werden für das Konzept Beteiligung Bedeutung zugeschrieben und inwiefern werden die AdressatInnen im Prozess beteiligt. Zudem soll die Kategorie Aussagen zur bisherigen Umsetzung von Beteiligung umfassen. Diese Kategorie befindet sich auf einem hohen Abstraktionsniveau, da die konkrete Definition von Beteiligung nicht direkt erfragt wurde, sondern aus dem Kontext der Aussagen sowie der Frage „nach der Beteiligung der AdressatInnen im Umsetzungsprozess“ Interpretationen erfolgen.
- **Einordnung der Verfahren im Rahmen der Qualitätsentwicklung:** In dieser Kategorie geht es darum, darzustellen, welchen Zusammenhang die Akteure zwischen den Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren und Qualitätsentwicklung sehen und welchen Wert sie den Neuregelungen hinsichtlich der Qualitätsentwicklung in der Praxis einräumen.
- **Kooperation der Akteure:** Unter diese Kategorie sind alle Aussagen zusammengefasst, welche die Zusammenarbeit der Akteure Jugendamt, freie Träger und Landesjugendamt thematisieren.
- **Ressourcen:** Die Kategorie beinhaltet Aussagen der Akteure über Ressourcen, die in dem Prozess der Umsetzung eine Rolle spielen sowie deren Verfügbarkeit

und Bedeutung für die Umsetzung.<sup>12</sup>

- **Herausforderungen:** Die Kategorie umfasst Aussagen, welche sich auf Probleme und Herausforderungen, die sich im Prozess der Konzepterstellung, Umsetzung sowie der Nutzung der Verfahren beziehen.
- **Bewertung der Regelungen:** Die Kategorie beinhaltet die Bewertungen und Einschätzungen der Akteure zu den Neuregelungen. Darunter werden Aussagen gefasst, die den Sinn und die Bedeutung der Regelungen für die Praxis der Sozialen Arbeit im Allgemeinen sowie den Kinderschutz im Speziellen betreffen. In diesem Zusammenhang sollen Aussagen, was an den Regelungen prinzipiell neu ist und welche Veränderungen sich daraus ergeben, ausgewertet werden.
- **Anregungen:** Die Kategorie stellt dar, inwiefern die Akteure weitere Ideen und alternative Ansätze zur wirkungsvollen Umsetzung von Verfahren bzw. Regelungen im Hinblick auf das grundlegende Ziel des Kinderschutzes, der Sicherung der Kinderrechte und der Qualitätsentwicklung in der Praxis der Jugendhilfe haben und welche Ansätze das im Konkreten sind.

Nachfolgend werden alle Interviews mithilfe dieses Kategoriensystems ausgewertet und interpretiert. Dazu werden die Inhalte der einzelnen Kategorien im Sinne der Zusammenfassung abstrahiert und reduziert, so dass ein Abbild des Grundmaterials entsteht. Selektionskriterium ist dabei stets die Forschungsfrage. Passagen, die sich nicht auf den Untersuchungsgegenstand beziehen, werden weggelassen. Den Interpretationen werden konkrete Interviewpassagen in Zitatform zugeordnet bzw. werden die Interviewpassagen als Quelle angegeben. Zum Zweck der Übersichtlichkeit und Lesbarkeit werden Wortwiederholungen, Dialekte, Füllwörter, die nichts zum Inhalt der Aussagen beitragen sowie Pausenzeichen aus den Zitaten entfernt und wenn nötig die Grammatik angepasst.

Die Inhalte aus den Postskripts wurden den Kategorien an passender Stelle zugeordnet. Aufgrund der geringen Fallzahl und dem qualitativen Grundgedanke sind prinzipiell alle Inhalte, die das Selektionskriterium erfüllen, von Relevanz.

## 7.1 Umsetzung durch das Jugendamt

Insgesamt fällt bei der Auswertung der Interviews auf, dass die Vertreterin des Jugendamtes im Vergleich zu den EinrichtungsvertererInnen stärker kontextualisiert und abstrahiert und die Regelungen immer wieder innerhalb allgemeiner gesetzlicher

---

<sup>12</sup> Für das Jugendamt können für die Kategorie Ressourcen keine Aussagen getroffen werden, da keine selbstständigen Aussagen dazu getroffen wurden und keine Nachfrage nach Ressourcen im Interviewverlauf erfolgte.

Regelungen und Strukturen der Kinder- und Jugendhilfe verortet. Die Auswertung des Interviews mit der Jugendamtsvertreterin findet daher auf einem höheren Abstraktionsniveau statt.

### **Ablauf der Umsetzung**

Im ersten Schritt verständigt sich die Fachabteilung Jugendarbeit mit dem Leitungsbereich des Jugendamtes. Gemeinsam mit der Jugendhilfeplanung und Amtsleitung werden Eckpunkte für das weitere Vorgehen festgelegt und einzelne Aufgaben verteilt. Die praktische Bearbeitung der festgelegten Aufgaben läuft dann in den einzelnen Fachabteilungen.

Die Abteilung Jugendarbeit hat sich innerhalb der wöchentlichen Teamberatungen zunächst mit den gesetzlichen Regelungen beschäftigt und das weitere Vorgehen geplant. Mit einem Arbeits- und Maßnahmenplan wurden weitere Inhalte, Abläufe, Verantwortlichkeiten und Fristen geklärt und festgelegt. Die Umsetzung der gesetzlichen Regelungen zur Qualitätsentwicklung läuft parallel zur Überarbeitung des Teilfachplans Jugendarbeit in Zusammenarbeit mit der Abteilung Sozialdienste und der Jugendhilfeplanung. Im Sinne der Wahrnehmung der Gesamtverantwortung in der Jugendhilfeplanung wird damit das Ziel verfolgt, Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in der Stadt Chemnitz bekannter zu machen und damit die frühzeitige Nutzung der Angebote zu forcieren (Interview 6, Zeile 51-65).

Die Grundsätze und Maßstäbe von Qualität nach §79a SGB VIII werden im gemeinsamen Diskurs mit den Trägern der freien Jugendhilfe entwickelt. Der öffentliche Träger hat alle freien Träger durch ein Anschreiben an die Geschäftsleitung über die gesetzlichen Regelungen nach §79a SGB VIII und der verbindlichen Erstellung eines Beteiligungs- und Beschwerdekonzepthes informiert. Dabei wurde für die Stadt Chemnitz festgelegt, dass alle Leistungsbereiche der freien Träger sowie der öffentliche Träger ein solches Konzept entwickeln müssen.

*„Wir haben ja für uns das in Chemnitz festgelegt, dass wir das für alle Leistungsbereiche durchgängig machen. Also dass auch die, die nicht stationäre Einrichtungen betreiben dieses Konzept vorhalten müssen. Und haben das sozusagen gleich gezogen, dass man nicht immer den Einen belangt vielleicht und den Anderen bevorteilt. (Zeile 367-371) (...) Wir haben voriges Jahr alle Träger angeschrieben, einschließlich uns das als Hausaufgabe gestellt, dass für alle Leistungsbereiche diese Beteiligungs- und Beschwerdekonzepte für Kinder und Jugendliche erarbeitet und auch schriftlich eingereicht werden*

*müssen. Dadurch haben wir eigentlich flächendeckend für alle Leistungen dann diese Konzepte.“ (Interview 6, Zeile 383- 388)*

In diesem Punkt geht der öffentliche Träger der Stadt Chemnitz über die rechtlichen Verpflichtungen nach §45 hinaus, indem er das Vorhalten eines Beteiligungs- und Beschwerdekompzeptes innerhalb der Leistungsbeschreibung auf alle Bereiche der Jugendhilfe ausweitet.

Die Erarbeitung und Umsetzung der Qualitätskriterien ist prozesshaft. Das Jugendamt befindet sich noch im Prozess zur Umsetzung der Regelungen. Grundlage stellt das bisherige QEV, welches innerhalb des Teilfachplans festgeschrieben ist, dar. Zurzeit werden die festgelegten Fachstandards und Qualitätsverfahren reflektiert, um im weiteren Vorgehen festzulegen was übernommen wird und welche Veränderungen im Hinblick auf die Umsetzung gemäß §79a SGB VIII eingeleitet werden müssen.

*„Und da begeben wir uns sozusagen auf den Diskurs, dass also all das, was wir bisher hatten, schon nochmal zu hinterfragen“ (Interview 6, Zeile 248-250)*

### **Beteiligungs- und Beschwerdeverständnis**

Die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen geschieht auf verschiedenen Ebenen.

Zum Einen verweist die Interviewpartnerin auf die Beteiligung, die vor Ort in den Einrichtungen stattfindet. Die bisherigen Beteiligungsstrukturen der verschiedenen Projekte werden als vielfältig und positiv eingeschätzt. Beteiligung wird im Kontext der verbindlichen Festlegung als Fachstandard eher in Abgrenzung zur Form der Beschwerde, welche bisher noch nicht weiter fokussiert bzw. festgehalten wurde, verstanden.

Die Verständigung über Beschwerde und die Verschriftlichung der Beschwerdewege, über die bisherigen Regelungen zu Verfahren bei Kindeswohlgefährdung nach §8a SGB VIII hinaus, befindet sich noch in einem Prozess.

*„Also die Beteiligung ist ja schon ganz gut ausgefüllt, würde ich mal sagen, weil es ja auch ein eigener Fachstandard ist.“ (Zeile 124-125) (...) Checkliste 8a. (...) Aber dort geht es ja schon in die Kindeswohlgefährdung hinein. Wir wissen ja, Beschwerde geht ja weiter vorne los. Und deshalb müssen wir uns also alle befleißigen, das was wir machen, auf das Papier zu bringen.“ (Interview 6, Zeile 131-136)*

Die Verantwortung zur Umsetzung von Beteiligung liegt letztendlich auf Trägerseite und das Jugendamt vertraut auf Grund der bisherigen Erfahrungen auf die bedarfsorientierte Arbeit in den Einrichtungen und dementsprechende Beteiligung der Kinder und Jugendlichen im Umsetzungsprozess der Neuregelungen.

*„Weil gerade das Konzept, das Beteiligungs- und Beschwerdemanagement gehe ich natürlich davon aus, dass dort praktisch die Wünsche und Bedürfnisse, die junge Menschen haben, dort mit eingeflossen sind.“ (Interview 6, Zeile 224-227)*

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen im Prozess der Erarbeitung von Qualitätskriterien im Rahmen des QEV spielt bisher keine weitere Rolle. In den Facharbeitsgruppen sind Kinder und Jugendliche bislang nicht beteiligt. Von Seiten des Jugendamtes wurde der „Versuch unternommen, sogenannte Jugendkonferenzen in Chemnitz zu etablieren (Interview 6, Zeile 169-170). Das Modell ist angelehnt an die bereits existierenden Kinderkonferenzen und soll SchülerInnen aller Schulen den Rahmen bieten selbstständig die Konferenzen vorzubereiten, von der Auswahl der Themen bis hin zur Auswahl der Gäste. Der Schülerschaftsrat dient hier als Verständigungspartner. Die gemeinsame Arbeit und Beteiligung der Kinder und Jugendlichen stellt einen langen, noch ausbaufähigen Prozess dar. Ziel ist es, alters- und zielgruppengerecht Schüler der verschiedenen Schulmodelle anzusprechen. Die Interviewpartnerin versteht Beteiligung in diesem Zusammenhang als einen auf Kooperation beruhenden Prozess.

*„Wollen wir da mal versuchen breitflächig aus allen verschiedenen Schulen, ja auch die Jugendlichen zu so einer Konferenz zu bekommen. (Zeile 195-197) (...) Man muss das auch, wenn dann so vorbereiten, dass das altersentsprechend auch die Kinder verstehen und die Jugendlichen.“ (Interview 6, Zeile 220-221)*

### **Einordnung der Verfahren im Rahmen der Qualitätsentwicklung**

Die Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren als Maßnahmen zum Kinderschutz sind fester Bestandteil des QEVs. Die Interviewpartnerin stellt einen direkten Zusammenhang zwischen der Umsetzung von Kinderschutz und der Etablierung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren her.

Beteiligung und Beschwerde stellen gesetzlich verbindliche Qualitätskriterien dar, welche sich in den Konzepten und Leistungsbeschreibungen der freien Träger aller Leistungsbereiche in der Stadt Chemnitz wiederfinden müssen. Die Qualitätskriterien Beteiligung und Beschwerde nehmen damit den höchsten Stellenwert unter den

Qualitätskriterien ein.

*„Der Kinderschutz und auch das Beteiligungs- und Beschwerdemanagement muss in dem künftigen Qualitätsentwicklungsverfahren integriert sein. Also das kann man auch nicht trennen, weil Kinder und Jugendliche und ich beton auch immer bewusst Jugendliche, weil nicht nur Kinder den Schutz brauchen.“ (Interview 6, Zeile 289-294)*

### **Kooperation der Akteure**

Die Zusammenarbeit mit den freien Trägern läuft auf verschiedenen Ebenen ab.

- innerhalb des Facharbeitskreises §11-16 SGB VIII
- innerhalb von Untergruppen der Facharbeitskreise, in denen das Jugendamt auf Anfrage der freien Träger teilnimmt, aber nicht kontinuierlich beteiligt ist
- innerhalb von Arbeitsgemeinschaften nach §78 SGB VIII, in denen sich verschiedene Professionen zusammenschließen, um sich über die weitere Arbeit zu verständigen (Interview 6, Zeile 145- 153)

Das Landesjugendamt spielt in dem Prozess insoweit eine Rolle, dass es das Jugendamt über die neuen rechtlichen Regelungen informiert und zu dessen Umgang Empfehlungen herausgibt. Die fachlichen Empfehlungen werden vom Jugendamt im Prozess der Umsetzung berücksichtigt. Die Interviewpartnerin fügt hinzu, dass die Veröffentlichungen des Landesjugendamtes keinen neuen fachlichen Input liefern, sondern vielmehr zur Bestätigung des bisherigen QEVs dienen. Darüber hinaus spielt das Landesjugendamt für das Jugendamt in diesem Zusammenhang keine weitere Rolle, da die Zuständigkeiten auf verschiedenen Ebenen angesiedelt sind.

*„Der Gesetzgeber hat ja festgeschrieben, das Landesjugendamt ist für die Landesträger und wir sind für die kommunalen Träger zuständig. Dadurch bedingen wir uns jetzt nicht miteinander. Wir berücksichtigen allerdings die Empfehlungen, die sie herausgeben. Die liegen uns ja auch vor und die nehmen wir auch sehr ernst. Und darin spiegelt sich aber im Grunde genommen das wieder, was wir für uns schon festgeschrieben haben.“ (Interview 6, Zeile 342-347)*

### **Herausforderungen**

Insgesamt stellt die Umsetzung der Regelungen den öffentlichen Träger nach eigener

Aussage vor keine weiteren Probleme. Begründet wird dies durch das bereits bestehende QEV, das eine gute Grundlage für Weiterentwicklungen darstellt.

*„Also ich würde das jetzt mal nicht als Problem bezeichnen wollen, weil wir fangen ja nicht bei Null an. Wir haben seit vielen Jahren ein fortgeschriebenes Qualitätsentwicklungsverfahren. Das ist damals mit der Technischen Hochschule Mittweida entwickelt worden. (...) Von daher haben wir uns jetzt auch nicht mal schnell was selber ausgedacht, sondern das war wissenschaftlich fundiert und immer im gemeinsamen Tun und Handeln.“ (Interview 6, Zeile 233-243)*

Im Prozess der Erarbeitung der Qualitätskriterien haben sich teilweise Fragen ergeben, die im Rahmen der selbstorganisierten Fachtagung mithilfe der Erfahrungen des Referenten geklärt werden sollen. Unklarheiten bestehen vor allem hinsichtlich der Festlegung der Anzahl von Qualitätskriterien, um eine angemessene Balance zwischen Offenheit und Konkretisierung zu schaffen und sowohl Beliebigkeit, als auch Unflexibilität in der Praxis zu verhindern (Interview 6, Zeile 314-329).

Die Interviewpartnerin schätzt die Beteiligung der Kinder und Jugendlichen im Prozess der Qualitätsentwicklung in der Kinder- und Jugendhilfe als „ausbaufähig“ ein (Interview 6, Zeile 194). Dabei scheint die Entwicklung und Umsetzung angemessener Formen der Beteiligung für die AdressatInnen teilweise schwierig.

*„Ja, also wo wir lange schon dran arbeiten, das haben wir aber noch nicht geschafft ist, dass wir das per Internet anbieten können. Das wäre also sehr wünschenswert, zumal wir wissen, dass viele junge Menschen aufgrund der Technik auch in den sozialen Netzwerken kommunizieren.“ (Interview 6, Zeile 199-203)*

### **Bewertung der Regelungen**

Die Regelungen des §79a SGB VIII werden generell als sinnvoll eingeschätzt. Dabei wird die gemeinsame Auseinandersetzung mit dem Thema Beteiligung, die intensive Zusammenarbeit der Akteure in der Kinder- und Jugendhilfe, die Reflexion der bisherigen Arbeit und die verstärkte Fokussierung des Bedarfes der Kinder und Jugendlichen als besonders positiv hervorgehoben.

*„Ich finde die (Regelungen) sehr gut. Kann die gut mit tragen. Vor allen Dingen, dass sich alle damit auseinandersetzen müssen, das find ich auch gut. Das da nicht einer bloß den*



*Hut aufkriegt und der soll jetzt mal machen, sondern, dass da alle, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, das die sich damit auch wirklich beschäftigen. Wirklich zu gucken, was brauchen Kinder und Jugendliche, wie kann ich danach meine Leistungen ausrichten, was muss ich auch noch für mich tun.“ (Interview 6, Zeile 276-281)*

Neben dieser grundlegenden positiven Bewertung des Gesetzes weist die Interviewpartnerin darauf hin, dass die Regelungen an sich nicht so neu sind und keine weitgreifenden Veränderungen mit sich bringen. Demnach sind Strukturen der Beteiligung und Beschwerde in der Kinder- und Jugendhilfe bereits breitflächig vorhanden und müssen mit den neuen Anforderungen zusammengetragen und einheitlich verschriftlicht werden.

*„Die neuen Regelungen sind ja nicht so neu. Die Neuregelungen sind jetzt nur noch mal verschriftlicht, insbesondere für die stationären Einrichtungen und Kindertagesstätten, wo also dort mit Einreichen der Betriebserlaubnis auch nachgewiesen werden muss, dass die diese Konzepte haben. Diese Konzepte haben aber die Einrichtungen schon immer. Nur das die natürlich unterschiedlich strukturiert waren. Manche waren verschriftlicht, manche nicht, manche da gab es nur Ablaufschema und, und, und.“ (Interview 6, Zeile 358- 364)*

In Bezug auf die Qualitätsentwicklung im Allgemeinen weist die Interviewpartnerin auf das bereits bestehende QEV als grundlegende Basis hin. Durch die Neuregelungen des §79a wurde eine intensive Auseinandersetzung mit den bisherigen Qualitätskriterien ausgelöst. Gleichzeitig sollen Qualitätskriterien mit dem neuen Qualitätsentwicklungsverfahren nicht mehr so pauschal festgelegt sein, wie vorher. Demnach liegt es in Trägerverantwortung angemessene Qualitätskriterien, die dem Bedarf der AdressatInnen entsprechen und widerspiegeln, zu entwickeln. Dies soll den Vorteil haben, der Individualität und Spezifik sowohl der Träger, als auch der AdressatInnen der Projekte mehr Rechnung zu tragen.

*„Was es tatsächlich für Qualitätskriterien geben soll in den einzelnen Leistungsbereichen, die werden nicht mehr so pauschal sein, wie die Jetzigen. Weil der Träger vor Ort entsprechend seines eigenen Konzeptes, was er ja ausrichtet auf die Grundlagen der Bedürfnisse der Kinder und Jugendlichen, muss dann daran auch Qualitätskriterien entwickeln. Da kann man dann also nicht mehr alle, wie wir das bisher hatten in einen Topf legen und die haben dann alle die gleichen Qualitätskriterien. (...).“ (Interview 6, Zeile 253- 260)*

## Anregungen

Aufgrund der positiven Einschätzung der Regelungen werden keine weiteren Ideen zu alternativen Umsetzungsmöglichkeiten angebracht. Es wird ausschließlich darauf hingewiesen, dass die Regelungen innerhalb des Bundesgesetzes im SGB VIII gut verortet sind und nicht in Landesgesetzgebungen übergehen sollten.

*„Das ist jetzt Bundesgesetz. Das SGB VIII wird hoffentlich auch immer Bundesgesetz bleiben, wird hoffentlich nicht wie das Schulgesetz in Landesgesetzgebungen ausarten. Das würde ich nicht für gut finden, weil man ja sieht, wie unterschiedlich das dann in Deutschland gehandhabt wird. (...) Von daher denke ich, ist es gut angelegt, wie es ist.“*  
(Interview 6, Zeile 373-378)

## 7.2 Umsetzung durch die freien Träger

### Ablauf der Umsetzung

Die Umsetzung der Regelungen in den Einrichtungen ist zunächst als Prozess und Interpretationsleistung der Träger bzw. der einzelnen Projekte zu sehen. Die Erarbeitung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren läuft träger- bzw. projektintern. Dabei erarbeiten in allen hier untersuchten Fällen die Einrichtungen und Projekte spezifisch für ihren Leistungsbereich, meist in Absprache mit anderen Projekten des Trägers oder anderen Trägern, ein Konzept.

*„Das ist natürlich auch immer Auslegungssache der Vereine und Träger selbst. Also je nach Profil denke ich.“* (Interview 1, Zeile 23-25)

Die Erarbeitung und Umsetzung des Konzeptes der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in den Einrichtungen kann prinzipiell in 3 Phasen unterteilt werden:

- 1. Phase *„Annäherungsphase“*: In der ersten Phase nähern sich die Einrichtungen und MitarbeiterInnen den rechtlichen Regelungen zunächst in einem gemeinsamen Austausch im Team der Einrichtung, mit anderen Trägern der Jugendhilfe, in diversen Arbeitskreisen der Leistungsbereiche, sowie Informationsveranstaltungen und Weiterbildungen vom Jugendamt und dem Dachverband für Jugendarbeit in Chemnitz an. Dabei werden grundsätzliche Fragen zum Inhalt der Rege-

lungen, dem Verständnis von Beteiligung und Beschwerde, sowie den Anforderungen hinsichtlich der Umsetzung geklärt.

*„Also es wurde ja erst mal zur Diskussion gestellt, so ein Stück weit oder zur Auseinandersetzung. Es gab ja entsprechende Treffen auch glaub ich mit dem Jugendamt, um da nochmal miteinander zu klären (...). Was ist denn damit gemeint? Was ist denn das Anliegen dieser Paragraphen? Und natürlich wie wird das dann in der Einrichtung selbst umgesetzt? (...) Es gab Workshops dazu. Was versteht man denn überhaupt unter Beteiligung und Beschwerde?“ (Interview 1, Zeile 18-28)*

*„Wir haben uns dann kündigt gemacht und haben auch mit anderen Trägern gesprochen und haben bei unserem zuständigen Jugendring erfahren, dass es nicht um ein fertiges Konzept, sondern eine Herangehensweise geht.“ (Interview 2, Zeile 15-19)*

- 2. Phase *„Planungsphase“*: Nachdem theoretischer Input und Anregungen zur Umsetzung auf verschiedene Art und Weise eingeholt wurden, setzen sich die Einrichtungen intern mit der spezifischen Umsetzung in ihren Projekten auseinander. Dabei gehen die MitarbeiterInnen der Einrichtungen im Team oder Projektleitungssitzungen in den Diskurs über mögliche, sinnvolle Umsetzungsformen für die jeweiligen Leistungsbereiche. Gleichzeitig wird in den Einrichtungen der Ist-Stand der bisherigen Beteiligungs- und Beschwerdeformen und -prozesse reflektiert, strukturiert und systematisiert, um im Anschluss gegebenenfalls weitere Formen der Beteiligung und Beschwerde zu überdenken. Die letztendliche Entwicklung der Konzepte übernehmen einheitlich die MitarbeiterInnen der Projekte.

*„Ich mit meiner Kollegin hab das sozusagen erarbeitet. Was bedeutet das denn ganz genau für uns. Natürlich hat man in der Vergangenheit auch schon Dinge umgesetzt“ (Interview 1, Zeile 35-39)*

*„Und haben uns mehrmals mit unseren einzelnen Projekten und den einzelnen Sozialpädagogen vor Ort getroffen und überlegt, wie wir sowas zusammen umsetzen können bzw. was wir bereits schon für Ansätze haben.“ (Interview 2, Zeile 20-23)*

- 3. Phase *„Umsetzungsphase“*: Im Stand der Umsetzung der geplanten Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren unterscheiden sich die Einrichtungen. Drei Einrichtungen befinden sich noch im Diskurs darüber, wie Beteiligungs- und Beschwerdewege in der Praxis unter den gegebenen Bedingungen umgesetzt

werden können. Die bisherigen Überlegungen werden in dem Konzept verschriftlicht und mit der Leistungsbeschreibung eingereicht. Zwei Einrichtungen haben die geplanten Beteiligungs- und Beschwerdeformen bereits in der Praxis umgesetzt bzw. wurden keine neuen Verfahren eingeführt und der Ist-Bestand systematisiert und strukturiert.

*„Das ist zum Einen, dass wir auf der Homepage einen Button eingerichtet haben, auf dem sich Jugendliche, den sie anklicken können. Dann können die ihre Wünsche oder auch Beschwerden halt reinschreiben (...)“ (Interview 4, Zeile 22-24)*

*„Wir sind aber immer noch dabei, das zu überdenken, wie wir das umsetzen können. Also wir sind gerade dabei, das noch in die Leistungsbeschreibung einzuarbeiten.“ (Interview 3, Zeile 133-135)*

### **Beteiligungs- und Beschwerdeverständnis**

Das Verständnis über Beteiligung und Beschwerde in den Einrichtungen spielt eine wesentliche Rolle für die Umsetzung, denn letztendlich sind es die Fachkräfte in den Einrichtungen, welche Beteiligung der Kinder und Jugendlichen befördern und entwickeln.

In den Einrichtungen spielt in der Praxis die Beteiligung der AdressatInnen an der Erstellung der Verfahren keine weitere Rolle.

*„Also wir haben jetzt nicht die Jugendlichen gefragt. Das ist eigentlich ein guter Hinweis, wenn die sich beschweren wollen oder was die da für Ideen dazu haben. Nein, das haben wir gar nicht gemacht.“ (Interview 4, Zeile 55-58)*

Keiner der InterviewpartnerInnen sprach die Beteiligung der Kinder und Jugendlichen im Prozess der Umsetzung selbstständig an. Erst auf Nachfrage erwähnte ein(e) InterviewpartnerIn, dass die Beteiligung im Prozess der Konzepterstellung innerhalb einer Mitarbeitersitzung thematisiert wurde und der Wunsch bzw. die Idee bestünde mit den Kindern und Jugendlichen in den Austausch über das prinzipielle Verständnis von Beteiligung und Beschwerde sowie den erwünschten Beteiligungs- und Beschwerdeformen zu gehen.

In diesem Zusammenhang kann das generelle Verständnis von Beteiligung bei den MitarbeiterInnen eine Rolle spielen. Die Akzeptanz der prinzipiellen Ergebnisoffenheit von Beteiligung ist im Begriffsverständnis und Handeln der Akteure noch nicht grundsätzlich verankert. Die Beteiligung der Kinder und Jugendlichen an allen Prozessen und

Angeboten der Projekte wird in der praktischen Umsetzung teilweise als herausfordernd empfunden.

*„Wir haben dann auch im Arbeitskreis festgestellt, dass man Beteiligung oft auch weglässt, weil es halt anstrengender ist bzw. umständlicher“ (Interview 4, Zeile 78-79)*

Wie die Konzepte Beteiligung und Beschwerde in Einrichtungen definiert werden, variiert zwischen den Einrichtungen und MitarbeiterInnen. Dabei lassen sich folgende Verständnisebenen, welche sich in der Praxis vermischen, aus dem Kontext der Interviewaussagen herausstellen:

- Beteiligung definiert sich über eine prinzipielle Grundhaltung der MitarbeiterInnen. Nach diesem Verständnis spielen Kommunikations- und Beziehungsprozesse in den Einrichtungen mit den Kindern und Jugendlichen eine wesentliche Rolle. Voraussetzung ist der Wille, die AdressatInnen tatsächlich zu beteiligen und ein Gefühl des Ernstnehmens derer Anliegen und Beschwerden zu vermitteln. Auf dieser Verständnisebene besteht ein Zusammenhang zwischen Beteiligung und Beschwerde, wie es im Theorieteil bereits dargestellt wurde. Beteiligung dient demnach der Schaffung einer beschwerdefreundlichen Einrichtungskultur.

*„Aber letztendlich die Offenheit, die Spiegelung der Offenheit denk ich ist immer so ein Grundprinzip. (Zeile 47-48) (...) Letztendlich ist die Kommunikation miteinander das Ausschlaggebende. Auch in dem Ernstnehmen der Anliegen der Nutzer und wie begegnet man denen (Zeile 67-68) (...) Aber ganz oben steht für mich die Haltung, die muss da sein.“ (Interview 1 Zeile 93-94)*

Die grundlegende Akzeptanz der Freiwilligkeit von Beteiligung spielt bei diesem Verständnis auch eine Rolle.

*„Beziehungsweise handelt es sich dabei ja immer auch um freiwillige Leistungen, die, wenn Kinder und Jugendliche da keinen Sinn darin sehen oder keinen Spaß daran haben, (sich) auch ohnehin nicht beteiligen.“ (Interview 2, Zeile 100-103)*

- Beschwerde wird als Ansatzpunkt genutzt, um die AdressatInnen an der Lösung der angeklagten Zustände zu beteiligen. Beschwerde soll nicht als bloße Anspruchshaltung der AdressatInnen verstanden werden, sondern als Mittel zur bedarfsorientierten Weiterentwicklung der Angebote. Nach diesem Verständnis kann Beteiligung auf Beschwerde aufbauen.

*„Ok, wenn du was zu motzen hast. Wie kannst du es besser machen? Hast du einen Vorschlag, wie es besser geht? Und kannst du dich auch daran beteiligen? Also wir gucken schon immer so diese beiden Seiten.“ (Interview 5, Zeile 101-104)*

- Beschwerde und Beteiligung werden in Zusammenhang mit der Umsetzung der fachlichen und gesetzlichen Anforderungen und dem Aufbau von verbindlichen Strukturen zum Umgang mit Beteiligung und Beschwerde definiert. Demnach müssen formalisierte Konzepte von Beteiligung und Beschwerde in den Einrichtungen vorliegen, welche klare Wege und Zuständigkeiten zum Umgang festlegen. Der Fokus liegt hier verstärkt auf der Form der Beschwerde. Hier spielt auch die Kategorisierung von Beschwerden eine Rolle.<sup>13</sup>

*„Oder dass die jungen Menschen sich eben auch über den Vorstand oder über den Verein allgemein beschweren können. Kommt das dann an das Jugendamt oder wie läuft das? Also die Ebenen abzudecken.“ (Interview 3, Zeile 75-78)*

- Beteiligung wird als rechtlich verbindlicher Fachstandard verstanden. Beteiligung wird hier als Qualitätsmerkmal, welches für die Praxis verpflichtend und handlungsleitend ist, definiert.

*„Naja, also wir orientieren uns ja an diesen Fachstandards, die im Teilfachplan verankert sind. (...) Das ist unser Standard tatsächlich, den wir zu erfüllen haben.“ (Interview 1, Zeile 185-187)*

### **Einordnung der Verfahren im Rahmen der Qualitätsentwicklung**

Die Verortung der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren im Rahmen der Qualitätsentwicklung wird selbstständig nicht thematisiert. Auf direkte Nachfrage nach dem Zusammenhang der Verfahren und Qualitätsentwicklung fallen die Antworten und Einschätzungen der InterviewpartnerInnen sehr unterschiedlich aus. Dabei lassen sich grundsätzlich drei Haltungen zusammenfassen:

- Die Verfahren werden als Möglichkeit zur Qualitätsentwicklung in den Einrichtungen gesehen und als positiv und wichtig bewertet. Beteiligung und

---

<sup>13</sup> Der Aspekt der Kategorisierung von Beschwerden wird unter der Kategorie „Herausforderungen“ näher dargestellt.

Beschwerden werden dabei im Sinne eines Qualitätsaspektes, als Anregungen und Ansatzpunkt für die verstärkte Orientierung der Angebote am Bedarf der Kinder und Jugendlichen verstanden und dienen gleichzeitig der Reflexion der eigenen Arbeit.

*„Das wird vielleicht nochmal neu angeregt so ein Prozess einfach da noch mal mehr darüber nachzudenken. Denke ich, dass hilft schon der Qualitätsentwicklung in einer Einrichtung.“ (Interview 1, Zeile 175-177)*

- Es wird kein direkter Zusammenhang zwischen der Umsetzung der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren und der Qualitätsentwicklung in den Einrichtungen gesehen.

*„Also ich glaube nicht, dass sich dadurch jetzt was groß verändert. (...) Aber, dass das sozusagen insgesamt zu einer erhöhten Qualität führt oder sowas, also ist es zumindest bisher noch nicht gekommen.“ (Interview 2, Zeile 114, 118)*

- Es bestehen noch Unsicherheiten, ob die Verfahren in der Praxis einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung leisten können. Die grundsätzliche Annahme der Chance zur Qualitätsentwicklung durch Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren existiert nach diesem Verständnis nicht.

*„Das werden wir sehen. Kann ich noch nicht sagen, weil ich noch nicht weiß, was es uns in der täglichen Arbeit bringt. Das müssen wir abwarten.“ (Interview 4, Zeile 116-117)*

### **Kooperation der Akteure**

Die Rolle des Jugendamtes im Prozess der Umsetzung wird von den Einrichtungen unterschiedlich definiert und eingeschätzt. Hier lassen sich verschiedene Ebenen unterscheiden:

- Das Jugendamt wird im Sinne eines Ansprechpartners, der bei Fragen Unterstützung bieten kann, gesehen. Dabei unterscheidet sich die Bewertung der Wahrnehmung dieser Rolle zwischen den InterviewpartnerInnen. Einerseits wird die fachliche Unterstützung von den FachberaterInnen der Leistungsbereiche als hilfreich empfunden.

*„Das läuft eigentlich gut. Also, wenn wir Fragen haben, so zu unserem Fachberater haben wir einen guten Draht. Also die Zusammenarbeit läuft gut. (...) Die Zeit nehmen die sich.“ (Interview 3, Zeile 145-149)*

Auf der anderen Seite wird erwähnt, dass die Aussagen der zuständigen FachberaterInnen uneinheitlich sind (Interview 2, Zeile 128) und sich das Jugendamt selber noch im Prozess der Auseinandersetzung befände. Die mögliche Unterstützung des Jugendamtes stellt sich daher eher als „schwierig“ dar.

*„Schwierig, weil das Jugendamt, denke ich, sich selber noch nicht gefunden hat in diesem Prozess. Also die stehen da auch vor Neuland.“ (Interview 1 Zeile 154-155)*

- Das Jugendamt wird als Art Informationsquelle gesehen. Zum einen informieren sie die Träger über die Verpflichtung zur Erstellung eines Beteiligungs- und Beschwerdekompaketes und die gesetzlichen Anforderungen, zum anderen liefern sie durch Informationsveranstaltungen im Amt selbst und der Koordination der Projektgruppe „Qualitätsentwicklung“ sowie einer organisierten Fachtagung, fachlichen Input zu den gesetzlichen Neuregelungen und deren Umsetzung.

*„Also es gibt schon, was weiß ich Weiterbildungsangebote, wo Träger sich dazu austauschen, wo auch ein fachlicher Input kommt. Das ist glaube ich jetzt irgendwann am 20. Juni.“ (Interview 5, Zeile 115-117)*

- Das Jugendamt hat im Sinne der Gesamtverantwortung dafür Sorge zu tragen, dass den freien Trägern notwendige strukturelle Voraussetzungen zur Umsetzung der Verfahren und Qualitätsentwicklung zur Verfügung stehen.

*„Also die Wertschätzung, Möglichkeiten für Weiterbildungen und auch das Interesse für die Arbeit selbst muss dann von übergeordneter Stelle oder auch von Seiten des Jugendamtes da sein. Weil das Jugendamt ist ja auch in dieser Verantwortung, kann das nicht nur abgeben, sondern hat auch die Verantwortung zu gucken: Wie geht es dem einzelnen Mitarbeiter? Kann er denn das überhaupt leisten? Oder welche Strukturen braucht es, um das wirklich umzusetzen oder ist es nur eine Floskel.“ (Interview 1, Zeile 237-244)*

Mehrfach wird erwähnt, dass die Erstellung des Konzeptes letztendlich Trägerhoheit ist und einrichtungsintern umgesetzt werden muss. Das Jugendamt macht in diesem



Prozess keine spezifischen Vorgaben zur Umsetzung und lässt den Gestaltungsspielraum relativ offen.

*„Also das Jugendamt hat uns halt diesen Brief geschrieben. Zu verschiedenen Arbeitskreisen wurde auch mal ein Wort darüber verloren, aber ansonsten lassen die uns das sehr offen.“ (Interview 4, Zeile 62-64)*

Das Landesjugendamt spielt für die freien Träger im Umsetzungsprozess einheitlich keine Rolle. Der Rechtsanspruch der freien Landesträger auf Beratung hinsichtlich der Erarbeitung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren wird von keinem der InterviewpartnerInnen thematisiert. Die konkrete Nachfrage, ob das Landesjugendamt eine Rolle im Prozess für die Erstellung der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren spielt, wurde einheitlich verneint. Anscheinend fehlt es an Transparenz und Information über die Zuständigkeit und die Möglichkeit der Beratung, so dass die Träger das Landesjugendamt nicht als Ressource im Sinne einer Orientierungs-, Unterstützungs- und Beratungshilfe nutzen bzw. nicht den Bedarf sehen.

## **Ressourcen**

Grundsätzlich spielen die Ressourcen Zeit, Finanzen, Personal und Vernetzung für die Akteure der Einrichtungen im Prozess der Umsetzung eine Rolle. Den verschiedenen Ressourcen wird dabei unterschiedliche Relevanz für die Umsetzung zugeschrieben.

Der Ressource Zeit wird einheitlich wenig Bedeutung zugeschrieben. Zweimal wird kurz erwähnt, dass die Umsetzung ein bisschen Zeit „frisst“ (Interview 4, Zeile 151) bzw. sich die Zeit genommen werden muss.

Die Bedeutung von Finanzen für den Umsetzungsprozess wird unterschiedlich eingeschätzt. Auf der einen Seite scheinen Finanzen für die Umsetzung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in den Einrichtungen keine weitere Rolle zu spielen.

*„Finanziell ist das, ich denke, dass so eine Sache nicht immer von Finanzen abhängt. Vor allen Dingen jetzt Beteiligungs- und Konfliktmanagement, Beschwerdemanagement. Ich denke, das kann man natürlich schaffen ohne dass man einen hohen finanziellen Aufwand hat.“ (Interview 3, Zeile 213-216)*

Auf der anderen Seite stellen Finanzen eine wesentliche Voraussetzung für die fach-

gerechte Umsetzung dar. Hier wird zwischen der Ressource Finanzen und Personal ein Zusammenhang hergestellt. Demnach könnte durch eine bessere Finanzierungssituation notwendiges Fachpersonal, die Qualitätsentwicklung und die Verfahren im Sinne eines fachlich-professionellen Anspruches der Sozialen Arbeit in den Einrichtungen umsetzen. Nach diesem Verständnis bedingt die Strukturqualität der Einrichtungen die Prozess- und Ergebnisqualität von Beteiligung. Hier spielt die Gesamtverantwortung des Jugendamtes nach §79 eine Rolle.

*„Aber das ist das alte Thema der Stadt Chemnitz, wenn ich Qualität fordere, muss ich auch die finanziellen Mittel zur Verfügung stellen. Da muss ich den Trägern die Möglichkeit lassen, qualitatives oder hochwertiges Personal einstellen zu können, das auch entsprechend vergütet wird. Also das Eine geht ohne das Andere nicht.“ (Interview 5, Zeile 134-138)*

In diesem Zusammenhang spielt die Bewertung der personellen Ressourcen in den Einrichtungen eine Rolle. Für Einrichtungen, die ihre personellen Ressourcen als positiv bewerten, spielen Finanzen keine weitere Rolle.

*„Also da spielen Finanzen jetzt keine direkte Rolle. Ich muss auch sagen, dass wir im Projekt eigentlich relativ gut aufgestellt sind mit Mitarbeitern. (...) Aber es ist gut abzudecken.“ (Interview 4, Zeile 209-211)*

Die Ressource Personal soll hier einerseits trägerübergreifend und einrichtungsintern betrachtet werden. Einrichtungen von größeren Trägern können neben den eigenen MitarbeiterInnen in den Einrichtungen auf die Unterstützung durch andere Projekte des Trägers und die Vernetzung untereinander zurückgreifen. Kleinere Vereine, die über eine geringere Zahl an MitarbeiterInnen in den Einrichtungen sowie weniger Projekten und Vernetzungen innerhalb des Trägers insgesamt verfügen, sind stärker auf die einrichtungs- und trägerübergreifende Vernetzung angewiesen. Die Vernetzung der verschiedenen Träger und Einrichtungen und die damit gegebene Möglichkeit des Austausches und Verständigung innerhalb von Teamsitzungen, Facharbeitsgruppen, Arbeitskreisen und Weiterbildungen wird eigenständig als Ressource beschrieben.

*„Also Ressourcen sind glaube ich personell nicht vorhanden (...) Also man kann sich natürlich im Kollegium, also wir haben hier zum Beispiel in der Facharbeitsgruppe Paragraph 11 uns überlegt, dass wir gemeinsam mal an einem Konzept arbeiten, Beschwerde- und Beteiligungskonzept. (...) Das finde ich gut und das ist so eine*

*Ressource, die man halt nutzen kann. (Interview 1, Zeile 134-143)*

*„Wir haben, denke ich, relativ viele Ressourcen, da wir mehrere Projekte haben, die auch vernetzt sind und die sich gegenseitig unterstützen können. Also Kinder sozusagen die Möglichkeit haben, sich an Andere, an Dritte zu wenden, um Probleme vor Ort anzusprechen oder um Wünsche besser zu transportieren.“ (Interview 2, Zeile 59-63)*

Die strukturellen Gegebenheiten der Einrichtungen beeinflussen demnach die Möglichkeiten der Umsetzung in all seine Phasen und setzen der Umsetzung teilweise Grenzen.<sup>14</sup> Sowohl die Annäherung an das Thema, sowie die Planung möglicher Beteiligungs- und Beschwerdeformen, als auch die letztendliche Umsetzung hängt von der Verfügbarkeit der Ressourcen Finanzen, Personal und den Vernetzungsmöglichkeiten ab.

### **Herausforderungen**

Die Umsetzung wird insgesamt nicht als problematisch wahrgenommen. Auf direkte Nachfrage und im Kontext der Erzählungen wurden einzelne Herausforderungen beschrieben, die sich im Prozess der Umsetzung der Verfahren ergeben haben. Diese betreffen verschiedene Themen und können wie folgt kategorisiert werden:

- *Umsetzung von Beteiligung in der Praxis:* Die Umsetzung von Beteiligung in seiner vollen Konsequenz stellt Einrichtungen in der Praxis teilweise vor Herausforderungen. Hier spielt das Begriffsverständnis von Beteiligung, wie bereits dargestellt, eine Rolle. Demnach ist es zum Teil einfacher, Angebote für Kinder und Jugendliche selbst zu planen, als sie ganzheitlich in die Planung einzu beziehen. Weiterhin wird der hohe Anspruch, der im öffentlichen, fachlichen Diskurs an Beteiligung gesetzt wird, thematisiert. Hier stellt sich ein(e) InterviewpartnerIn die Frage, inwiefern Selbstverwaltung als oberstes Ziel von Beteiligung in der Praxis der offenen Kinder- und Jugendarbeit unter den gegebenen Bedingungen überhaupt sinnvoll zu verwirklichen ist.

*„Ich sehe das auch so in der Umsetzung zu organisieren, das find ich also sehr herausfordernd und schwer, schwierig. Also gerade mit dem Klientel mit dem offene Kinder- und Jugendarbeit zu tun hat. Könnte ich mir vorstellen, dass man die vielleicht dahin bringen kann. Aber dann braucht man natürlich auch mehr Ressourcen, auch gerade personell, dann muss ich die ganz anders anleiten und dann widerspricht das vielleicht auch schon*

---

<sup>14</sup> Zu den Grenzen der Umsetzung mehr unter der Kategorie „Herausforderungen“.

*diesem Charakter von offener Kinder- und Jugendarbeit.“ (Interview 1, Zeile 217-224)*

- *Umgang mit Beschwerden:* Hier wird zum Einen die Schwierigkeit angesprochen, Beschwerden zu kategorisieren, das heißt inwiefern können Beschwerdeverfahren, die eine Unterscheidung von Beschwerden nach Relevanz zulassen, implementiert werden. Demnach erfordern Beschwerden, die Kindeswohlgefährdungen betreffen, andere Verfahrenswege, als „einfachere“ Formen der Beschwerden. Inwiefern in der Praxis spezifische Verfahren umgesetzt und wo Grenzen für die Bearbeitung von „unproblematischeren“, alltäglichen Beschwerden gesetzt werden können, stellt Einrichtungen vor eine Herausforderung. Hier spielt auch die Ressource Personal eine Rolle. Demnach ist unklar, wer sich um diese Form von Beschwerden außer dem(r) MitarbeiterIn im Projekt kümmern soll, um den AdressatInnen eine neutrale, unabhängige Beschwerde zu ermöglichen.

*„Das wir sehr darüber diskutiert haben über eine Kategorisierung von Beschwerde. Also dass das für uns auch so eine Grenze ist. Also, beim Thema Kinderschutz ist es für uns etwas klarer. (...) Aber was ist sozusagen mit Beschwerden, die also weniger bewertet würden. Da gibt es ja wirklich zu Hauf. (...) Natürlich der Nächste, der dran ist, sollte das wenn es geht, klären. Aber damit versagen wir den Kindern eine unabhängige Beschwerde. Aber wir sehen auch keine Ressourcen, dass sich jemand Anderes um diese Art von geringeren Beschwerden kümmern könnte.“ (Interview 2, Zeile 217-229)*

Zum Anderen kann die Strukturierung und Umsetzung von Beschwerdemöglichkeiten für Kinder und Jugendliche auf den verschiedenen Ebenen des Trägers zu Problemen führen.

*„Das ist dann schwierig. Da müsste der Träger mit rein ins Boot, wenn (das) auf allen Ebenen passiert. Also, dass sich zum Einen junge Menschen über uns irgendwo beschweren können. (...) Oder das die jungen Menschen sich auch über den Vorstand oder über den Verein allgemein beschweren können. Kommt das dann an das Jugendamt und wie läuft das? Also die Ebenen abzudecken.“ (Interview 3, Zeile 72-78)*

- *Ressourcen:* Die Verfügbarkeit von Ressourcen in personeller und finanzieller Hinsicht setzen der Umsetzung von Beteiligungs- und Beschwerdeformen Grenzen. Dabei sehen sich vor allem Einmannprojekte, die stark auf Ehrenamt angewiesen sind, eher vor dem Problem der Möglichkeit des Austauschs innerhalb der Einrichtungen und der Umsetzung geeigneter Beschwerdeverfahren. Es stellt

sich hier die Frage, wer neben dem(r) einzelnen MitarbeiterIn, AnsprechpartnerIn für die Kinder und Jugendlichen sein kann. Die Umsetzung alternativer Beschwerdeformen stellt teilweise eine weitere Ressourcengrenze dar. Die Umsetzung der Verfahren wird im Gegenzug als unproblematisch beschrieben, wenn Zuständigkeiten und Ressourcen in der Einrichtung durch Leitung bzw. Vorstand und MitarbeiterInnen geklärt sind. (Postskript Interview 4/ Interview 2 Zeile 43-48, 213-215)

*„Also innerbetrieblich ist es eher schwierig. Als Einzelne, hätte ich jetzt keine Ressource, auf die ich zurückgreifen könnte, wenn ich jetzt nur hier wäre als Einzelkämpfer.“ (Interview 1, Zeile 144-147)*

*„Wir haben ja über Formen von Beschwerdetelefonen nachgedacht, wo wir aber auch nicht die Ressourcen sehen, das zu betreiben. Also das ist für uns so eine Grenze, wo wir noch nicht wissen, wie wir das angehen.“ (Interview 2, Zeile 52-54)*

Hier spielt auch der bereits oben erwähnte Zusammenhang zu finanziellen Ressourcen eine Rolle, welche neben der Ermöglichung bestimmter Beschwerdeformen auch die Möglichkeit gut ausgebildetes Personal anzustellen, um die Regelungen im Sinne der Qualitätsentwicklung umzusetzen, bestimmt.

Die Erarbeitung sinnvoller, geeigneter Beschwerdewege ist neben der Verfügbarkeit von Ressourcen und den strukturellen Gegebenheiten auch von den Spezifika der Leistungsbereiche und AdressatInnen abhängig.

- *Spezifika der Leistungsbereiche und Zielgruppe:* Die Spezifik der Handlungsfelder bestimmt die Herausforderungen zur Umsetzung der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren. Im Bereich der Jugenderholungsmaßnahmen stellt die Umsetzung geeigneter Beschwerdewege und Gewährleistung von AnsprechpartnerInnen neben dem(r) einen hauptamtlichen BetreuerIn während der Jugendfreizeit eine Herausforderung dar (Interview 2, Zeile 43-54).

Im Bereich Mobile Jugendarbeit werden die besonderen Voraussetzungen, die die Zielgruppe und Streetwork im Allgemeinen mit sich bringt, thematisiert. Demnach stellen Kompetenz- und Ressourcengrenzen der Zielgruppe die MitarbeiterInnen des Projektes vor die Frage, welche Beteiligungs- und Beschwerdewege bedarfsgerecht und angemessen sind.

*„Wenn ich zum Beispiel so einen „Mecker“-Kasten hab. (...) Zum Einen ist es schon mal die Schwelle, also ich muss erst mal was schreiben. Ich muss ja auch erst mal schreiben, mich ausdrücken können, dass mich jemand versteht. Das ist schon bisschen eine Barriere. (...) Das heißt ja auch, ich muss mich trauen. Und die Leute, die meistens unser Projekt nutzen, da ist es sowieso schon schwierig solche Barrieren einfach zu meistern. (...) Wie kann man denn das machen, dass Leute sich auch beim Vorstand beschweren können? Dann haben wir gedacht mit einer E-Mail oder Telefonnummer. Aber das setzt auch voraus, dass sie eine E-Mail schreiben (können). Da brauch ich erst mal einen E-Mail-Account oder ein Telefon.“ (Interview 3, Zeile 89-104)*

Die Nutzung der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren durch die AdressatInnen und die Besonderheiten der Zielgruppe wird auch im Bereich der Jugendfreizeiteinrichtungen thematisiert. Hier wird die Verschllossenheit bzw. Hemmung der AdressatInnen, sich über Anliegen und Probleme zu äußern, als herausfordernd definiert.

Das nicht Nutzen der Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten wird zum Einen mit den persönlichen Voraussetzungen der Zielgruppe selbst erklärt und zum Anderen mit der Besonderheit der offenen Jugendarbeit im Hinblick auf die prinzipielle Freiwilligkeit der Nutzung der Angebote.

*„Die Formulierung von Bedarfen ist bei verschiedenen Zielgruppen, denke ich, unheimlich schwierig. Das ist, denke ich, eine große Herausforderung.“ (Interview 1, Zeile 124-126)*

*„Das liegt sicher auch zum Teil an unserer Arbeit, dass die Jugendlichen freiwillig herkommen können und die Kinder. Und wenn denen hier etwas nicht passt, dann kommen die einfach nicht mehr. Das ist ja nicht so ein gezwungener Rahmen wie in Kinderheimen (...).“ (Interview 4, Zeile 124-128)*

- *Kooperation der Akteure:* Das Fehlen von AnsprechpartnerInnen für die Beschwerdeaufnahme und –bearbeitung sowie unterschiedliche Institutionslogiken und Verfahrenswege der verschiedenen Verwaltungen können die Gewährleistung neutraler, unabhängiger Beschwerdewege und Beschwerdebearbeitung im Sinne des Kinderschutzes verhindern.

*„(...) nicht das bestimmte Sachen aufgrund von, dass die Ämter nicht miteinander arbeiten können oder sich Barrieren in den Weg legen, am Ende der Problemfall nicht den besten Weg nimmt.“ (Interview 5, Zeile 179-181)*

- *Messbarkeit:* Die Bewertung der Umsetzung von Beteiligung als Qualitätskriterium scheint problematisch. Hier kommt die Frage auf, inwiefern die Umsetzung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren messbar ist, das heißt, welche Indikatoren für die Bewertung der Umsetzung sinnvoll und möglich sind. Hier wird der Bezug zur Haltung als Grundbaustein von Beteiligungs- und Beschwerdekonzepten hergestellt. Diese ist schwer messbar (Postskript Interview 1).

## **Bewertung der Regelungen**

Insgesamt werden die Themen Beteiligung, Beschwerde und Kinderschutz und die gesetzliche Anforderung zur Umsetzung mehrheitlich als sinnvoll und wichtig eingeschätzt.

Das Gesetz hat als Art Impuls gewirkt, indem ein Prozess der erneuten intensiven Auseinandersetzung mit den Themen Beteiligung, der Form Beschwerde und Kinderschutz in Gang gesetzt wurde. Gleichzeitig wurde die Reflexion der eigenen Haltung, Arbeit, sowie der bisherigen Umsetzung von Beteiligung in der Praxis angeregt.

*„Ich denke, das ist ein guter Ansatz prinzipiell. Also man muss sich mit Kinderschutz schon auseinandersetzen, das ist wichtig.“ (Interview 1, Zeile 230-231)*

Neu ist für die meisten Akteure die verstärkte Auseinandersetzung mit dem Thema Beschwerde. Die Umsetzung von Beteiligung war für alle Einrichtungen bereits handlungsleitendes Prinzip vor den Neuregelungen. Hier beziehen sich die InterviewpartnerInnen mehrfach auf den Teilfachplan und die darin festgelegten Fachstandards. Die InterviewpartnerInnen schätzen einheitlich ein, schon sehr viel Beteiligung in der alltäglichen Praxis umzusetzen. Die Selbsteinschätzung der Einrichtungen deckt sich mit der Wahrnehmung des öffentlichen Trägers.

Des Weiteren wird erwähnt, dass bereits Verfahrenswege zum Umgang mit Kindeswohlgefährdungen im Rahmen des §8a existieren. Die rechtlichen Neuregelungen werden unter diesem Aspekt eher als Ergänzung, Zusammenfassung und Formalisierung zu den bisherigen Regelungen und der Umsetzung von Beteiligung in der Praxis wahrgenommen.

*„Beteiligung spielt ja sowieso eine Rolle. (...) deswegen waren wir etwas verwundert, warum diese Beteiligung nochmal eben extra in einem Konzept beschrieben werden soll. Was für uns schon ein bisschen neu war oder worüber wir noch nicht so intensiv*

*nachgedacht haben, ist das Beschwerdemanagement.“ (Interview 2, Zeile 28-37)*

*„Na, dass es einfach so aufgeschrieben werden muss. Also so hat man Beteiligung halt mitgemacht und hat es auch mal in irgendeinem Fachstandard mit erwähnt. Aber, dass man das konkret benennen muss und das in eine Struktur bringen muss, das ist schon neu.“ (Interview 4, Zeile 107-110)*

*„Neu ist eigentlich daran, dass man das erst mal richtig von den Grundlagen, Definitionen über bestimmte Formen systematisiert und das in ein Konzept fasst.“ (Interview 5, Zeile 41-43)*

In diesem Zusammenhang wird erwähnt, dass die Regelungen im Bereich der stationären Jugendhilfe im Vergleich zur offenen Jugendarbeit sinnvoller erscheinen. Hier spielen die Spezifika der Leistungsbereiche eine Rolle.

*„Wir haben uns auch damit beschäftigt und sind zu dem Schluss gekommen, dass es bei stationären Einrichtungen bzw. bei Einrichtungen, die einen direkten Betreuungsaufwand (haben), schon Sinn macht. Also für unsere Kindertagesstätten hat das durchaus eine größere Relevanz. Aber im Freizeitbereich, der sowieso sehr von der Partizipation und von der Beteiligung von Jugendlichen lebt, also versuchen wir eigentlich was in ein Konzept zu packen, was informell schon existiert.“ (Interview 2, Zeile 80-88)*

Neben der Systematisierung und Formalisierung der bisherigen Beteiligungsstrukturen im Rahmen der Erstellung des Konzeptes werden die Regelungen vom Großteil der Interviewten als Anregung verstanden, sich mit weiteren Beteiligungs- und Beschwerdeformen zu beschäftigen. In diesem Prozess wurden verstärkt neue Ansätze und Formen der Beteiligung und Beschwerde in den Einrichtungen und spezifisch für die Leistungsbereiche diskutiert und fokussiert.

*„Also ich denke, dass es schon sinnvoll ist, mal über das Thema Beschwerdeverfahren nachzudenken und da vielleicht auch noch ein paar mehr Ansätze vielleicht jetzt zu haben.(Zeile 115-118) (...) Wir haben durch den Prozess auch so ein paar einzelne Sachen, die uns noch mehr ins Auge gekommen sind. Sowas wie selbstverwaltetes Geld in Jugendclubs durch Jugendliche.“ (Interview 2, Zeile 174-176)*

*„Wär das neu einfach mal zu überlegen, wie kann man eigentlich das noch anders gestalten.“ (Interview 3, Zeile 125-128)*



Von fast allen InterviewpartnerInnen wird die letztendlich sinnvolle, zielgruppengerechte Umsetzung in der Praxis als zentraler und bedeutsamer Aspekt betont. Das Gesetz kann demnach nur im Sinne des Kinderschutzes und der Qualitätsentwicklung wirksam werden, wenn die Verfahren zur Beteiligung und Beschwerde nicht nur theoretisch durchdacht und im Konzept zur Legitimation der Leistungen festgehalten sind, sondern praktisch in den Einrichtungen und Projekten umgesetzt werden. Die bloße Festschreibung eines Beteiligungs- und Beschwerdeverfahrens führt nach dieser Ansicht nicht zur Verbesserung des Kinderschutzes. In diesem Zusammenhang spielt auch die Haltung der Fachkräfte eine Rolle. Im Kontext der Interviews wird durchgehend deutlich, dass von Seiten der InterviewpartnerInnen ein persönliches Anliegen besteht, die Konzepte der Beteiligung und Beschwerde sinn- und wirkungsvoll in der Praxis umzusetzen, um dem Bedarf der AdressatInnen gerecht zu werden. Das Gesetz wird also nicht nur als Verpflichtung und Abarbeitung im Sinne der Erfüllung der Vorgaben zur Einhaltung der Bestimmungen gesehen, sondern als einrichtungsinterne und teilweise persönliche Bereicherung der Arbeitspraxis.

*„Irgendwie man muss es halt umsetzen, weil dann schreibt jeder so seine Konzepte und dann ist die Haltung gar nicht da und auch das Interesse nicht da, aber man hat es schön auf Papier gebracht. Man kann auch viel vorgaukeln.“ (Interview 1, Zeile 245-248)*

*„Ich denke schon, dass sich Kinder und Jugendliche dadurch, wenn ich es richtig angehe, ja auch öffnen mir gegenüber. Und ich kann Dinge dadurch auch wahrnehmen, die wichtig sind in der Lebenswelt der Kinder, speziell auf den Schutz von Kindern und Jugendlichen.“ (Interview 3, Zeile 181-194)*

*„Wenn es gut ausgelebt wird. Ein Gesetz ist immer ein Gesetz. Man kann es so ausleben, dass es was bringt, man kann es aber auch nur als Hülse ausleben und dann ist es sinnlos.“ (Interview 5, Zeile 166-168)*

## **Anregungen**

Insgesamt werden zu diesem Themenfeld relativ wenige Aussagen getroffen, was mit der generell positiven Bewertung der Regelungen zusammenhängt. Die Ideen der InterviewpartnerInnen zu alternativen Umsetzungsmöglichkeiten ergeben sich aus den Herausforderungen, die sich im gemeinsamen Diskurs und Umsetzungsprozess in den Einrichtungen ergeben haben. Folgende Ideen wurden geäußert:

- Mitarbeiterpflege, im Sinne der grundlegenden Wertschätzung der Arbeit sowohl einrichtungsintern, als auch von Seiten des Jugendamtes. (Interview 1, Zeile 234-238). Des Weiteren wird die verstärkte Sensibilisierung für das Thema Kinderschutz und die gegenseitige Beobachtung der MitarbeiterInnen untereinander thematisiert. Demnach sollte sowohl bei der Auswahl des Personals als auch in der täglichen Arbeit stets mit Blick auf die Wahrung des Kinderwohles und der Kinderrechte gehandelt werden. Das grundlegende Ernstnehmen und Wahrnehmen von Anliegen und Auffälligkeiten bezüglich Kindeswohlgefährdungen sollte innerhalb der Teams gestärkt werden. (Postskript Interview 2)
- Die Verfügbarkeit von Ressourcen. Zum Einen sollten Möglichkeiten für Weiterbildungen existieren (Interview 1, Zeile 236). Zum Anderen muss der finanzielle Rahmen die langfristige Beschäftigung qualifizierten Personals ermöglichen (Interview 5, Zeile 132-142). In diesem Zusammenhang spielt die Verantwortung des Jugendamtes, für notwendige Strukturen zur Umsetzung Sorge zu tragen, eine Rolle.
- Umstrukturierung bzw. „Umdenken“ der Verwaltung, um die Zusammenarbeit zum Wohl des Kindes und zur sinnvollen Umsetzung von Kinderschutz zu ermöglichen. Es sollten neue Wege der Zusammenarbeit von Jobcenter, Jugendamt und anderen Verwaltungen gefunden werden, damit nicht unterschiedliche Institutionslogiken und bürokratische Strukturen notwendige Kinderschutzmaßnahmen verhindern (Interview 5, Zeile 173- 181, 193-195).
- Verstärkte Vernetzung und Zusammenarbeit sowohl zwischen verschiedenen Einrichtungen, als auch Schulen, Eltern und Ärzten (Interview 2, Zeile 154-158).
- AnsprechpartnerIn innerhalb des Jugendamtes, der/die bei Beschwerdefällen im Rahmen des Kinderschutzes unverbindliche Beratung leistet (Interview 1, Zeile 159-161).
- Externe, neutrale „Beschwerdestelle“, die bei der Bearbeitung von Beschwerden Unterstützung leistet. Hier wird explizit darauf hingewiesen, dass diese Aufgabe nicht vom Jugendamt übernommen werden sollte, da die Beschwerden der Einrichtungen, aus Angst vor Reputations- und Legitimationsschäden, nicht vom Leistungs- und Finanzgeber bearbeitet werden sollen (Postskript Interview 4).

## 8 Fazit

Ziel der Arbeit war es, die Perspektive der Akteure der Kinder- und Jugendhilfe zur Umsetzung und Sinn von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren im Rahmen der rechtlichen Neuregelungen zur Qualitätsentwicklung, speziell für den Bereich der offenen Jugendarbeit, zu beleuchten. Die Stadt Chemnitz sollte hier als Exemplar dazu dienen, ein Gesetz und dessen Konsequenzen für die in der Praxis damit konfrontierten Akteure der freien und des öffentlichen Trägers zu beleuchten. Folgende grundlegenden Aussagen können anhand der Auswertungen im Rahmen dieser Untersuchung getroffen werden.

Insgesamt werden die Regelungen von den Akteuren der freien und öffentlichen Jugendhilfe grundlegend als wichtig eingeschätzt. Dabei spielt die intensive, kooperative Auseinandersetzung mit den Themen Beteiligung, Beschwerde und Kinderschutz eine besondere Rolle. Das Gesetz hat im Sinne eines Impulses unter den Fachkräften einen nachhaltigen Diskurs über Beteiligungs- und Beschwerdeformen sowie Qualität in der Praxis der Sozialen Arbeit ausgelöst.

Gleichzeitig wurde durch die Beschäftigung mit den Themen Beteiligung und Beschwerde im Rahmen der Regelungen die Reflexion der Akteure über die eigene Arbeitspraxis und -haltung angeregt. Während die bisherige Umsetzung von Beteiligung und die Definition von Qualität hinterfragt wurde, wurden verstärkt die Bedarfe der Kinder und Jugendlichen in das Zentrum der Diskurse gerückt. Die Diskurse im Rahmen der Auseinandersetzung mit den rechtlichen Regelungen dienten weiter als Ansatzpunkt für die Entwicklung und Fokussierung neuer Beteiligungs- und Beschwerdeformen. Zugleich wurde das Selbstverständnis zu beteiligen auf den Prüfstand gestellt und das Bewusstsein für Beteiligung gestärkt.

Das Thema Beschwerde und Beschwerdeformen war in den Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe vor den Regelungen nicht so präsent wie allgemeine Beteiligungskonzepte. Beteiligung galt bereits vor den Neuregelungen als Fachstandard und handlungsleitendes Prinzip in der alltäglichen Praxis der Kinder- und Jugendhilfe. Die rechtlichen Regelungen werden dahingehend von den Akteuren der freien und öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe vor allem als Systematisierung, Strukturierung und Formalisierung der bisherigen Arbeitspraxis und Beteiligungs- und Beschwerdekonzepete verstanden. Speziell für den öffentlichen Träger scheint es relevant zu sein, statt der Vielzahl unterschiedlicher, mehr oder weniger konkreter Ansätze und Konzepte zu Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren, nun von allen Trägern aller Leistungsbereiche

der Stadt systematisierte Beteiligungs- und Beschwerdekonzpte vorliegen zu haben. Die konkrete Umsetzung und Ausgestaltung der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren im Sinne messbarer Qualitätskriterien obliegt den Trägern und wird einrichtungsintern geregelt. Das Jugendamt hat es sich im Rahmen der Regelungen zur Aufgabe gemacht, ein eigenes Beschwerdeverfahren zu entwickeln. Teilweise scheint es den freien Trägern an notwendiger Orientierung und Unterstützung von Seiten des Jugendamtes zu fehlen.

Neben der beförderten fachlichen Auseinandersetzung und Reflexion hat die Umsetzung der Regelungen die Kooperation und Vernetzung im Sinne einer gemeinsamen, kontinuierlichen Qualitätsentwicklung der Akteure der freien und des öffentlichen Trägers in den Fokus gerückt. Damit wurde unter den Akteuren der Kinder- und Jugendhilfe ein Rahmen geschaffen, sich in einem diskursiven Prozess über Qualität und den Anspruch an die Praxis der Sozialen Arbeit zu verständigen und einen gemeinsamen Orientierungs- und Handlungsrahmen zu schaffen. Besondere Relevanz haben in diesem Zusammenhang Teamsitzungen, Arbeitsgruppen, Workshops und die Projektgruppe Qualitätsentwicklung. Diese Vernetzungs- und Austauschmöglichkeiten werden als relevante Ressourcen im Umsetzungsprozess beschrieben.

Die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen spielt im Prozess der Umsetzung von Beteiligungs- und Beschwerdeformen und der Entwicklung von Qualitätskriterien bisher keine weitere Rolle. Im Theorieteil wurde deutlich, dass die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen gerade auch bei der Erarbeitung von Beteiligungs- und Beschwerdeformen im Rahmen der Qualitätsentwicklung ein Grundbaustein sein sollte, um die Verfahren an den Bedürfnissen der AdressatInnen auszurichten, deren Nutzung sicherzustellen und damit nachhaltig Qualität zu entwickeln und Kinderrechte wirkungsvoll umzusetzen. Hinsichtlich der Koproduktion mit den AdressatInnen besteht sowohl beim freien, als auch beim öffentlichen Träger noch Handlungsbedarf. Kinder und Jugendliche als NutzerInnen der Angebote sollten demnach schon von Anfang an verstärkt in den Prozess der Qualitätsentwicklung und Aushandlung von Strukturen zur Sicherung der Kinderrechte mit einbezogen werden um Akzeptanz und Verstetigung zu schaffen.

Die Entwicklung und Umsetzung von sinnvollen, für die Kinder und Jugendlichen nutzbaren Beteiligungsformen und Beschwerdewegen stellt sich über alle der hier untersuchten Leistungsbereiche der offenen Jugendarbeit hinweg als herausfordernd dar. Die Möglichkeit der Umsetzung verschiedener Beteiligungs- und Beschwerdeformen im Sinne der Qualitätsentwicklung hängt einerseits von den Spezifika der Leistungsbereiche und der AdressatInnen der offenen Jugendarbeit und andererseits von der Verfügbarkeit

finanzieller und personeller Ressourcen ab.

Um gezielt an Qualitätskriterien zu arbeiten und vielfältige Beteiligungs- und Beschwerdeformen zu etablieren, müssen sowohl personelle, als auch finanzielle Voraussetzungen gegeben sein. Vor allem im Hinblick auf fachlich gut ausgebildetes Personal zur Sicherung der Qualität in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe und der Gewährleistung von Weiterbildungen in den Themenfeldern Beteiligung und Kinderschutz werden finanzielle Ressourcen benötigt. Dieses Ergebnis deckt sich mit den Fachbeiträgen aus dem öffentlichen Diskurs. Demnach ist die Umsetzung einer kontinuierlichen, fachlichen Qualitätsentwicklung an finanzielle und personelle Ressourcen gebunden.

In diesem Zusammenhang spielt die Gesamtverantwortung des öffentlichen Trägers, für geeignete Strukturen zur Entwicklung von Qualität in der Kinder- und Jugendhilfe Sorge zu tragen, eine wesentliche Rolle. Demnach bedingt die Strukturqualität die Prozess- und Ergebnisqualität von Beteiligung und Beschwerde in der Praxis der Einrichtungen.

Die strukturellen Gegebenheiten der Einrichtungen, vor allem hinsichtlich der Größe des Trägers und der Anzahl der Projekte und MitarbeiterInnen, bestimmen die Möglichkeit zum Austausch und setzen der Umsetzung bestimmter Verfahren teilweise Grenzen. Einrichtungen von größeren Trägern können neben den eigenen MitarbeiterInnen auf die Unterstützung durch andere Projekte des Trägers und die Vernetzung untereinander zurückgreifen. Kleinere Vereine, die über eine geringere Zahl an MitarbeiterInnen in den Einrichtungen sowie weniger Projekten und Vernetzungen innerhalb des Trägers insgesamt verfügen, sind stärker auf die einrichtungs- und trägerübergreifende Vernetzung angewiesen.

Sowohl die Annäherung an das Thema, sowie die Planung möglicher Beteiligungs- und Beschwerdeformen, als auch die letztendliche Umsetzung hängt von der Verfügbarkeit der Ressource Personal und den Vernetzungsmöglichkeiten ab. Insbesondere Projekte mit nur einem(r) MitarbeiterIn sehen sich vor dem Problem der Gewährleistung neutraler AnsprechpartnerInnen vor Ort. Die Strukturierung der Beschwerdeabläufe und -zuständigkeiten bleibt dabei unklar. In diesem Zusammenhang scheint es für die freien Träger sinnvoll, eine neutrale, externe Beschwerdestelle innerhalb der Stadt zu etablieren, welche die Einrichtungen bei der Bearbeitung der Beschwerden unterstützt.

Neben den Ressourcen spielt im Umsetzungsprozess vor allem die Haltung und das Beteiligungs- und Beschwerdeverständnis der Fachkräfte eine wesentliche Rolle. Das Wahrnehmen und Ernstnehmen von Kindern und Jugendlichen als gleichberechtigte

Gestalter ihrer eigenen Lebenswelt ist Grundvoraussetzung für gelingende Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren zur Sicherung der Kinderrechte. Die grundlegende Akzeptanz von Beteiligung als ergebnisoffenen Prozess und Beschwerde als Möglichkeit zur Qualitätsentwicklung scheint von den Akteuren nicht durchgehend verbreitet zu sein.

Als zentraler Aspekt hinsichtlich der Verwirklichung der Regelungen im Sinne des Kinderschutzes wird die Umsetzung der Regelungen in der Praxis thematisiert. Die gesetzlichen Regelungen können demnach nur Wirkung erzielen, wenn die Verfahren nicht nur schriftlich in ein Konzept verfasst werden, sondern auch tatsächlich umgesetzt werden. Die bloße Erstellung eines Konzeptes, das Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren beschreibt, aber in der Praxis keine Anwendung findet, verfehlt das Ziel der Regelungen. Hier spielen der einrichtungsspezifische, pädagogische Anspruch, die Haltung und das grundlegende Verständnis von Qualität, Beteiligung und Beschwerde der MitarbeiterInnen in den Einrichtungen und Projekten eine wesentliche Rolle. Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten sollten demnach nicht nur konzeptionell, sondern auch institutionell verankert sein, um die Rechte von Kindern und Jugendlichen auf Beteiligung und Kinderschutz zu gewährleisten.

Insgesamt zeigt sich, dass die Umsetzung der Regelungen nicht grundlegend als reines Abarbeiten und Erfüllen der gesetzlichen Vorgaben verstanden wird, sondern vielmehr als gemeinsame fachliche Herausforderung und diskursiver Prozess zur Qualitätsentwicklung zwischen freien und öffentlichen Trägern.

Der Umsetzungsprozess steht noch am Anfang und es wird sich in Zukunft zeigen, welchen Verlauf die bisherigen Entwicklungen nehmen und inwiefern der Anspruch der gesetzlichen Neuregelungen des Bundeskinderschutzgesetzes in der Praxis verwirklicht werden kann.

## Literaturverzeichnis

- AGJ (Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe) (2013):** Ombudschaften, Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in Einrichtungen und Institutionen der Kinder- und Jugendhilfe. Diskussionspapier der AGJ. (<http://www.agj.de/fileadmin/files/positionen/2012/Ombudschaften.pdf>, Stand 14.10.2013, abgerufen am 15.04.2014).
- AGJ (Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe)/ BAGLJÄ (Bundesarbeitsgemeinschaft Landesjugendämter) (Hrsg.) (2012):** Handlungsempfehlungen zum Bundeskinderschutzgesetz. Orientierungsrahmen und erste Hinweise zur Umsetzung. ([http://www.lvr.de/media/wwwlvrde/jugend/jugendmter/dokumente\\_85/130425\\_Umsetzung\\_\\_79\\_und\\_79a\\_SGB\\_VIII.pdf](http://www.lvr.de/media/wwwlvrde/jugend/jugendmter/dokumente_85/130425_Umsetzung__79_und_79a_SGB_VIII.pdf), Stand 28.06.2012, abgerufen am 15.03.2014).
- Babic, Bernhard (2006):** Partizipation in der stationären Jugendhilfe. Ergebnisse und praktische Schlussfolgerungen einer Erkundungsstudie in Bayern. In: eev-aktuell, Heft 2. S. 5 – 15. (<http://www.diebeteiligung.de/index.php?&pageID=30>, abgerufen am 12.03.2014).
- BAGLJÄ (Bundesarbeitsgemeinschaft der Landesjugendämter) (Hrsg.) (2013a):** Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren im Rahmen der Betriebserlaubniserteilung für Einrichtungen der Erziehungshilfe. Eine Arbeitshilfe für die betriebs-erlaubniserteilenden Behörden nach §§45 ff. SGB VIII. Eine Orientierung für Träger der Jugendhilfe. 2. aktualisierte Fassung. ([http://www.bagljae.de/downloads/116\\_beteiligungschancen-in-der-heimerziehung\\_2.pdf](http://www.bagljae.de/downloads/116_beteiligungschancen-in-der-heimerziehung_2.pdf), Stand 8. Nov.2013, abgerufen am 25.03.2014).
- BAGLJÄ (Bundesarbeitsgemeinschaft der Landesjugendämter) (Hrsg.) (2013b):** Handlungsleitlinien zur Umsetzung des Bundeskinderschutzgesetzes im Arbeitsfeld der betriebs-erlaubnispflichtigen Einrichtungen nach §45 SGB VIII. 2. aktualisierte Fassung. ([http://www.bagljae.de/downloads/115\\_handlungsleitlinien-bkischg\\_betriebserlaub.pdf](http://www.bagljae.de/downloads/115_handlungsleitlinien-bkischg_betriebserlaub.pdf), abgerufen am 25.03.2014).
- BAGLJÄ (Bundesarbeitsgemeinschaft der Landesjugendämter) (Hrsg.) (2013c):** Sicherung der Rechte von Kindern als Qualitätsmerkmal von Kindertageseinrichtungen. ([http://www.bagljae.de/downloads/114\\_sicherung-der-rechte-von-kindern-in-kitas.pdf](http://www.bagljae.de/downloads/114_sicherung-der-rechte-von-kindern-in-kitas.pdf), abgerufen am 07.05.2014).
- Bergmann, Christine (2002):** Eröffnung. In: BMFSFJ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend) (Hrsg.) (2002): Partizipation von Kindern und Jugendlichen als gesellschaftliche Utopie? Ideale-Erfahrungen-Perspektiven. Dokumentation des Bundeskongress am 12./13. November 2001. S. 11-17.
- Betz, Tanja/ Gaiser, Wolfgang/ Pluto, Liane (2010):** Partizipation von Kindern und Jugendlichen. Diskussionsbeiträge, Argumentationslinien, Perspektiven. In: Betz, Tanja/ Gaiser, Wolfgang/ Pluto, Liane (Hrsg.): Partizipation von Kindern und Jugendlichen. Forschungsergebnisse, Bewertungen, Handlungsmöglichkeiten. Schwalbach: Wochenschau Verlag. S.11-34.

- BMFSFJ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend) (2012):** Qualitätsstandards für Beteiligung von Kindern und Jugendlichen. Allgemeine Qualitätsstandards und Empfehlungen für die Praxisfelder Kindertageseinrichtungen, Schule, Kommune, Kinder- und Jugendarbeit und Erzieherische Hilfen Berlin.
- Deinet, Ulrich (1998):** Qualität in der offenen Kinder- und Jugendarbeit. In: Merchel, Joachim (Hrsg.) (1998): Qualität in der Jugendhilfe: Kriterien und Bewertungsmöglichkeiten. Münster: Votum. S. 78-94.
- DKSB (Deutscher Kinderschutzbund Bundesverband e.V.) (2012):** Das Bundeskinderschutzgesetz-eine Arbeitshilfe für Orts- und Kreisverbände des DKSB. Stand 9. Juli 2012. ([http://www.dksb.de/images/web/PDFs/Arbeitshilfe\\_BKiSchG.pdf](http://www.dksb.de/images/web/PDFs/Arbeitshilfe_BKiSchG.pdf), abgerufen am 12.03.2014)
- Dresing, Thorsten/ Pehl, Thorsten (2012):** Praxisbuch Interview & Transkription, Regelsysteme und Anleitungen für qualitative Forscherinnen. 4. Auflage. Marburg. ([www.ausiotranskription.de/praxisbuch](http://www.ausiotranskription.de/praxisbuch), abgerufen am 14.04.2014).
- Dröbner, Thomas/ Spornau, Xenia (2008):** Baustelle Partizipation. In: Forum Erziehungshilfen. Heft 4. 14.Jg.S. 194.
- DV (Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V.) (Hrsg.) (2012a):** Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen. ([http://www.deutscher-verein.de/05-empfehlungen/empfehlungen\\_archiv/2011/DV%2039\\_11.pdf](http://www.deutscher-verein.de/05-empfehlungen/empfehlungen_archiv/2011/DV%2039_11.pdf), Stand 8. Mai 2012, abgerufen am 14.03.2014).
- DV (Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V.) (Hrsg.) (2012b):** Qualitätsentwicklung in der Kinder- und Jugendhilfe- Diskussionspapier des Deutschen Vereins zum Umgang mit §§79, 79 a SGB VIII. ([http://www.deutscher-verein.de/05-empfehlungen/empfehlungen\\_archiv/2012/DV-18-12-Qualitaetsentwicklung-Kinder-und-Jugendhilfe](http://www.deutscher-verein.de/05-empfehlungen/empfehlungen_archiv/2012/DV-18-12-Qualitaetsentwicklung-Kinder-und-Jugendhilfe), abgerufen am 14.03.2014).
- Ebhardt, Julia Christine (2013):** Partizipation in der stationären und teilstationären Jugendhilfe. Demokratische Praxis als besondere Herausforderung in der Arbeit mit unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen. Masterthesis zur Abschlussprüfung an der Hochschule Darmstadt. (<http://www.socialnet.de/materialien/attach/211.pdf>, abgerufen am 14.04.2014).
- Erz, Michael (2008):** Warum wir uns über Beschwerden freuen?! Beteiligungsinstrumente in der Praxis. In: Forum Erziehungshilfen. Heft 4. 14.Jg.S. 209-213.
- Fieseler, Gerhard (2012):** Das neue Bundeskinderschutzgesetz-Änderungen des SGB VIII. In: Jugendhilfe. Heft 3. 50. Jg. S.121-129.
- Flick, Uwe (2002):** Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 6. Auflage. Reinbek: Rowolth Taschenbuch Verlag.
- Frädrich, Jana (2012):** Partizipation von Kindern und Jugendlichen: ein Grundrecht, das mit Leben gefüllt werden muss. In: Jugendhilfe 1/2012. 50.Jhg. S. 16-22.



- Göbel, Dieter (2013):** Kinderschutz in Einrichtungen der Jugendhilfe: Betriebserlaubnis. In: LVR (Landesverband Rheinland) (Hrsg.): Jugendhilfereport 01.13. S. 20-22. ([http://www.lvr.de/media/wwwlvrde/jugend/service/publikationen/dokumente\\_97/JugendhilfeReport\\_01\\_2013.pdf](http://www.lvr.de/media/wwwlvrde/jugend/service/publikationen/dokumente_97/JugendhilfeReport_01_2013.pdf), abgerufen am 15.04.2014).
- Giller, Petra (2003):** Professioneller Umgang mit Beschwerden- ein beschwerlicher Weg. In: Forum Erziehungshilfen. Heft 4. 9.Jg. S.196-200.
- Helfferrich, Cornelia (2009):** Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews.3. überarbeitete Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hemker, Bernd (2003):** Beschwerdesteuerung: Möglichkeiten und Grenzen. In: Forum Erziehungshilfen. Heft 4. 9.Jg. S.212-220.
- Hummel, Ulrich/ agke Augsburg (Hrsg.) (2004):** Qualitätsentwicklung durch Selbstevaluation. Arbeitshilfen aus der Praxis für die Praxis der Sozialen Arbeit. Freiburg: Lambertus-Verlag.
- Klaus, Detlev (2013):** Aus der Praxis für die Praxis: Beispiel strategischer Implementierung aus der Stadt Magdeburg. In: Deutsches Institut für Urbanistik (Hrsg.): Aktuelle Beiträge zur Kinder- und Jugendhilfe 90. Beschwerdemanagement und Ombudschaft-eine Qualitätsstrategie für die Jugendämter? Dokumentation der Fachtagung am 25. und 26. April 2013 in Berlin. S.23-32.
- Krause, Hans-Ullrich (2003):** Kritik und Beteiligung: Horizonte stationärer erzieherischer Hilfen. In: Forum Erziehungshilfen. Heft 4. 9.Jg. S.207-211.
- Krause, Hans-Ullrich (2008):** Warum Beteiligung? In: Forum Erziehungshilfen. Heft 4. 14.Jg.S. 201-205.
- Kröger, Rainer (2008):** Rechkataloge kann man verteilen- Beteiligung nicht! In: Forum Erziehungshilfen. Heft 4. 14.Jg.S. 206-208.
- Kunkel, Peter-Christian (2012):** Das Bundeskinderschutzgesetz-„Meilenstein“ oder „Mühlstein“?Diskussionspapiere Nr.2012-01. (<http://www.hs-kehl.de/fileadmin/hsk/Forschung/Dokumente/PDF/2012-01.pdf>, abgerufen, 14.04.2014)
- LWL (Landesjugendamt Westfalen)/ LVR (Landesjugendamt Rheinland) (Hrsg.) (2013):** Qualitätsentwicklung in der örtlichen Kinder- und Jugendhilfe. Orientierungshilfe zur Umsetzung der Regelungen in §§79, 79a SGB VIII. ([http://www.lvr.de/media/wwwlvrde/jugend/jugendmter/dokumente\\_85/130425\\_Umsetzung\\_\\_79\\_und\\_79a\\_SGB\\_VIII.pdf](http://www.lvr.de/media/wwwlvrde/jugend/jugendmter/dokumente_85/130425_Umsetzung__79_und_79a_SGB_VIII.pdf), abgerufen am 15.02.2014).
- Mayring, Philipp (2010):** Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 11.Auflage. Weinheim/ Basel: Beltz Verlag.
- Maywald, Jörg (2008):** Die Umsetzung der Kinderrechte als Leitbild in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen. In: Sozialpädagogisches Institut des SOS-Kinderdorf e.V. (Hrsg.): Kinderschutz, Kinderrechte, Beteiligung. Dokumentation 6. München:SPI-Schriftenreihe.S.48-73.

- Merchel, Joachim (2011):** Der „Kinderschutz“ und das rechtliche Steuerungskonzept: Anmerkungen anlässlich des Regierungsentwurfes zu einem „Bundeskinderschutzgesetz“. In: Recht der Jugend und des Bildungswesens. Band 2. 59. Jg. Berlin: Berliner Wissenschaftsverlag. S. 189-203.
- Münder, Johannes (2008):** Kindeswohl als Balance von Eltern- und Kinderrechten. In: Sozialpädagogisches Institut des SOS-Kinderdorf e.V. (Hrsg.): Kinderschutz, Kinderrechte, Beteiligung. Dokumentation 6. München:SPI-Schriftenreihe.S.8-22.
- NZFH (Nationales Zentrum Frühe Hilfen) (Hrsg.) (2013):** Beiträge zur Qualitätsentwicklung im Kinderschutz. Expertise Kinder im Kinderschutz. Zur Partizipation von Kindern und Jugendlichen im Hilfeprozess-Eine explorative Studie.
- Palm, Stephan (2013):** Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren nach §45 SGB VIII. Konsequenzen für Träger, Einrichtungen und die Betriebserlaubnis erteilenden Behörden. In: LVR (Landschaftsverband Rheinland) (Hrsg.): Jugendhilfereport 03.13. S. 7-11. ([http://www.lvr.de/media/wwwlvrde/jugend/service/publikationen/dokumente\\_97/JHR\\_3\\_2013.pdf](http://www.lvr.de/media/wwwlvrde/jugend/service/publikationen/dokumente_97/JHR_3_2013.pdf),abgerufen am 10.04.2014).
- Pluto, Liane (2010):** Partizipation in der Kinder-und Jugendhilfe. Empirische Befunde zu einem umfassenden Anspruch. In: Betz, Tanja/ Gaiser, Wolfgang/ Pluto, Liane (Hrsg.): Partizipation von Kindern und Jugendlichen. Forschungsergebnisse, Bewertungen, Handlungsmöglichkeiten. Schwalbach: Wochenschau Verlag. S.195-211.
- Praetor Intermedia UG (2014):** Individualbeschwerdeverfahren. (<http://www.kinderrechtskonvention.info/beschwerdeverfahren-3892/>,abgerufen am 14.06.2014).
- Richter, Ingo (2002):** Begrüßung. In: BMFSFJ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend) (Hrsg.) (2002): Partizipation von Kindern und Jugendlichen als gesellschaftliche Utopie? Ideale-Erfahrungen-Perspektiven. Dokumentation des Bundeskongress am 12./13. November 2001. S. 7-10.
- Rörig, Johannes-Wilhelm (2012):** Wie kann sexualisierte Gewalt gegen Kinder und Jugendliche in Abhängigkeits- und Machtverhältnissen vermieden werden-eine Frage auch für Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. In: Jugendhilfe 4/ 2012. 50. Jg. S. 185-191.
- SGB (Sozialgesetzbuch) (2012):** Bücher I-XII. 41. Auflage. Beck-Texte. München: Deutscher Taschenbuch Verlag.
- Schmidt, Günter (2006):** Editorial. In: eev-aktuell, Heft 2: 4. ([http://www.eev-bayern.de/component/option,com\\_docman/task,cat\\_view/gid,17/Itemid,48/](http://www.eev-bayern.de/component/option,com_docman/task,cat_view/gid,17/Itemid,48/) abgerufen am 12.03.2014).
- Schrappner, Christian (2012):** Das Rückgrat einer Kinder- und Jugendhilfe, die schätzt und schützt-oder: Zu den Strukturerefordernissen einer wertschätzenden und schützenden Kinder-und Jugendhilfe. In: Jugendhilfe 4/ 2012. 50. Jg. S. 192-199.
- Schruth, Peter (2013):** Ombudschaft, was ist das? Ombudschaft auch ein Modell für die Jugendhilfe? Ombudschaft mehr als Beschwerdemanagement? In: Deutsches

Institut für Urbanistik (Hrsg.): Aktuelle Beiträge zur Kinder- und Jugendhilfe 90. Beschwerdemanagement und Ombudschaft-eine Qualitätsstrategie für die Jugendämter? Dokumentation der Fachtagung am 25. und 26. April 2013 in Berlin. S.43-52.

**Sierwald, Wolfgang/ Wolff, Mechthild (2008):** Beteiligung in der Heimerziehung-Sichtweisen von Jugendlichen und Perspektiven für die Praxis. In: Sozialpädagogisches Institut des SOS-Kinderdorf e.V. (Hrsg.): Kinderschutz, Kinderrechte, Beteiligung. Dokumentation 6. München: SPI-Schriftenreihe.S.161-176.

**SLfFS (Sächsisches Landesamt für Familie und Soziales) (Hrsg.) (2004):** Beteiligung von Kindern, Jugendlichen und Familien. (<https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/11692/documents/12268>, abgerufen am 14.04.2014).

**Stadt Chemnitz (Hrsg.) (2010):** Teilfachplan. Jugendarbeit, Jugendsozialarbeit, Erzieherischer Kinder- und Jugendschutz, Förderung der Erziehung in der Familie. Juni 2010. ([http://www.chemnitz.de/chemnitz/media/download/familie\\_und\\_bildung/teilmfachplan\\_jugendarbeit.pdf](http://www.chemnitz.de/chemnitz/media/download/familie_und_bildung/teilmfachplan_jugendarbeit.pdf), abgerufen am 14.03.2014).

**Stork, Remi (2013):** Kann Heimerziehung demokratischer werden? Das neue Bundeskinderschutzgesetz fordert die Praxis der stationären Erziehungshilfe heraus. In: LVR (Landschaftsverband Rheinland) (Hrsg.): Jugendhilfereport 03.13. S. 12-15. ([http://www.lvr.de/media/wwwlvrde/jugend/service/publikationen/dokumente\\_97/JHR\\_3\\_2013.pdf](http://www.lvr.de/media/wwwlvrde/jugend/service/publikationen/dokumente_97/JHR_3_2013.pdf), abgerufen am 10.04.2014).

**Strübing, Jörg (2013):** Qualitative Sozialforschung. Eine komprimierte Einführung für Studierende. München: Oldenbourg Verlag.

**Struck, Norbert (2012):** Zentrale Aspekte für die Umsetzung des Bundeskinderschutzgesetzes. In: Forum Jugendhilfe. Heft 1. S.12- 16.

**Teuber, Kristin (2007):** Rechtliche Grundlagen für die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen. In: Sozialpädagogisches Institut im SOS Kinderdorf e.V. (Hrsg.): SOS Dialog 2007. Jugendliche zwischen Aufbruch und Anpassung. Münschen: Eigenverlag. S. 74-75.

**Urban-Stahl, Ulrike (2012):** Partizipation, Beschwerde und Ombudschaft: Neue Anforderungen an die Transparenz fachlichen Handelns. In: Jugendhilfe 1/ 2012.50.Jhg. S. 12-15.

**UrbanStahl, Ulrike (2013):** Beschwerden erlaubt! 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. ([http://www.ewi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/sozialpaedagogik/Forschung/forschungsprojekt-bibek/Materialien\\_Downloads/BIKBK-smale.pdf?1362584132](http://www.ewi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/sozialpaedagogik/Forschung/forschungsprojekt-bibek/Materialien_Downloads/BIKBK-smale.pdf?1362584132), abgerufen am 15.05.2014).

**Wiesner, Reinhard (2013):** § 79a SGB VIII-Dimensionen der Qualitätsentwicklung im Jugendamt. In: Deutsches Institut für Urbanistik (Hrsg.): Aktuelle Beiträge zur Kinder- und Jugendhilfe 90. Beschwerdemanagement und Ombudschaft-eine

Qualitätsstrategie für die Jugendämter? Dokumentation der Fachtagung am 25. und 26. April 2013 in Berlin. S.11-22.

**Wolff, Mechthild (2004):** Beschwerdemanagement in der Kinder- und Jugendhilfe – nicht nur eine Frage der Rechte von Kindern und Jugendlichen! In: Arbeitsgemeinschaft für Erziehungshilfe e.V. (Hrsg.): Gewalt gegen Kinder und Jugendliche in Institutionen. Umgang mit Fehlverhalten von Fachkräften in Einrichtungen der Erziehungshilfe. Nr. 63, S. 105 – 115.

**Wolff, Mechthild (2012):** Beteiligung (und Sicherheit) als Entwicklungsvoraussetzungen-Implementationshindernisse zwischen Recht, Fachpolitik und Praxis. In: Jugendhilfe 1/2012. 50.Jg. S. 5-11.

## **Anhangsverzeichnis**

<b>Anhang A- Informationsblatt/ Einwilligungserklärung .....</b>	<b>86</b>
<b>Anhang B- Interviewleitfaden Jugendamt .....</b>	<b>87</b>
<b>Anhang C- Interviewleitfaden freie Träger .....</b>	<b>88</b>
<b>Anhang D- Transkriptionsregeln .....</b>	<b>89</b>
<b>Anhang E- Interviewtranskripte/ Postskripte auf CD-Rom</b>	

## Anhang A- Informationsblatt/ EinwilligungsserklÄrung

### -Informationsblatt-

Ich informiere Sie über die Untersuchung im Rahmen meiner Masterarbeit, für die ich Sie gerne interviewen möchte.

Die verantwortliche Leitung der Untersuchung liegt bei Doreen Kurze, Masterstudentin Soziale Arbeit an der Hochschule Mittweida.

Im Rahmen meiner Masterarbeit beschäftige ich mich mit dem Thema "Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in der Jugendhilfe im Rahmen der Qualitätsentwicklung am Beispiel der Stadt Chemnitz". Das Interesse meiner Untersuchung liegt in der Perspektive der beteiligten Akteure zum Umgang und zur Umsetzung der neuen rechtlichen Regelungen hinsichtlich der Entwicklung/Implementierung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren.

Die Arbeit dient rein wissenschaftlichen Zwecken und der Interviewer unterliegt der Schweigepflicht und ist dem Datengeheimnis verpflichtet.

Ich sicher Ihnen folgendes verfahren zu:

- Ich gehe sorgfältig mit dem Erzählten um. Das Gespräch wird auf Band aufgezeichnet und abgetippt. Nach Abschluss der Auswertung wird das Band gelöscht.
- Ich anonymisiere, d.h. verändere alle Personen- und Einrichtungsnamen.
- In der Veröffentlichung meiner Arbeit gehen einzelne Zitate ein, selbstverständlich ohne dass Rückschlüsse auf den Erzähler gemacht werden können.

Ich bedanke mich für Ihre Bereitschaft an dem Interview teilzunehmen.

Doreen Kurze

### -Einwilligungserklärung-

Ich bin über das Vorgehen bei der Auswertung der persönlichen, freien Interviews informiert wurden.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es auf Band aufgenommen, abgetippt, anonymisiert und ausgewertet wird.

Unterschrift:..... Ort, den:.....

## Anhang B- Interviewleitfaden Jugendamt

Erzählgenerierende Frage	Themenfeld	Nachfragen/ Konkretisierungsfragen	Steuerungsfragen
1.) Können Sie erst mal erzählen wie Sie von den neuen Regelungen zur Qualitätsentwicklung erfahren haben?	Einstieg		
2.) Wie ging es dann weiter? Wie gehen Sie vor?  Wie gestaltet sich in der Praxis der Prozess der Qualitätsentwicklung?	Umsetzung	Ressourcen Zusammenarbeit freie Träger/ LJA Herausforderungen im Verfahren Beteiligung Kinder im Prozess	Können Sie das noch einmal erklären?  Können Sie das genauer beschreiben?
3.) Welche Rolle hat das Thema Beschwerde- Beteiligung innerhalb Qualitätsentwicklung?	Beteiligungs- Beschwerdeverfahren		
4.) Wie schätzen Sie die rechtlichen Regelungen allgemein ein?	Sinn	Was ist daran neu?	
5.) Wie schätzen sie den Beitrag zum Kinderschutz ein?	Kinderschutz		
6.) Gibt es andere Ansätze wie man Kinderschutz in Kinder-Jugendarbeit stärken kann?			
7.) Gibt es noch etwas was Sie dazu sagen möchten, was nicht gefragt wurde?	Offene Fragen		

## Anhang C- Interviewleitfaden freie Träger

Erzählgenerierende Frage	Themenblock	Nachfragen/ Konkretisierungsfragen	Steuerungsfragen
1.) Können Sie erst mal erzählen wie Sie von den neuen Regelungen/ Verpflichtung Umsetzung Beteiligungs- Beschwerdekonzept erfahren haben?	Einstieg	War das Thema Beteiligung irgendwo festgehalten?	
2.) Wie ging es dann weiter?  Wie gehen Sie in ihrer Einrichtung damit um?	Umsetzung	Beteiligung Kinder Zusammenarbeit Jugendamt/ LJA Probleme/ Herausforderungen Ressourcen	Können Sie das noch einmal erklären?  Können Sie das genauer beschreiben?
3.) Können sie erzählen inwiefern sie die Umsetzung Beteiligungs- Beschwerdeverfahren im Sinne der Qualitätsentwicklung in ihrer Einrichtung/ Projekt sehen?	Zusammenhang Qualitätsentwicklung		
4.) Wie schätzen Sie die Regelungen allgemein ein?	Einschätzung / Sinn	Was ist daran neu?	
5.) Wie schätzen Sie die rechtlichen Regelungen allgemein ein?	Sinnhaftigkeit/ Wirkung		
6.) Kann mit den Regelungen ein Beitrag zum Kinderschutz geleistet werden?	Kinderschutz	Gibt es andere Ansätze wie man Kinderschutz in Einrichtungen stärken kann?	
7.) Gibt es noch etwas was Sie dazu sagen möchten, was nicht gefragt wurde?	Offene Fragen		



## Anhang D-Transkriptionsregeln

### Einfaches Transkriptionssystem ( angelehnt an Dresing/Pehl 2012: 26-28)

1. Es wird wörtlich transkribiert, also nicht lausprachlich oder zusammenfassend. Vorhandene Dialekte werden möglichst wortgenau ins Hochdeutsche übersetzt. Wenn keine eindeutige Übersetzung möglich ist, wird der Dialekt beibehalten.
2. Wortverschleifungen werden nicht transkribiert, sondern an das Schriftdeutsch angenähert. Beispielsweise wird aus „hamma“ „haben wir“. Die Satzform wird beibehalten, auch wenn sie syntaktische Fehler beinhaltet.
3. Wort- und Satzabbrüche werden mit ... markiert. Wortdopplungen werden immer notiert.
4. Interpunktion wird zu Gunsten der Lesbarkeit geglättet, das heißt bei kurzem Senken der Stimme oder uneindeutiger Betonung, wird eher ein Punkt als ein Komma gesetzt. Dabei sollen Sinneinheiten erhalten bleiben.
5. Pausen werden je nach Länge durch Auslassungspunkte in Klammern markiert. Hierbei steht (.) für circa eine Sekunde, (..) für circa zwei Sekunden, (...) für circa drei Sekunden und (Pause) für mehr als drei Sekunden. und (Pause) für mehr als drei Sekunden.
6. Verständnissignale des gerade nicht Sprechenden wie „mhm, aha, ja, genau, ähm“ etc. werden nicht transkribiert. Ausnahme: Eine Antwort besteh nur aus „mhm“ ohne jegliche weitere Ausführung.
7. Besonders betonte Wörter oder Äußerungen werden durch GROSSSCHREIBUNG gekennzeichnet.
8. Jeder Sprechbeitrager erhält eigene Absätze. Zwischen den Sprechern gibt es eine freie, leere Zeile. Am Ende eines Absatzes werden Zeitmarken eingefügt.
9. Emotionale nonverbale Äußerungen der befragten Person und des Interviewers, die die Aussage unterstützen oder verdeutlichen (etwa wie lachen oder seufzen), werden beim Einsatz in Klammern notiert.
10. Unverständliche Wörter werden mit (unv.) gekennzeichnet. Längere unverständliche Passagen sollen möglichst mit der Ursache versehen werden (unv. Handystörgeräusch). Vermutet man einen Wortlaut, ist sich aber nicht sicher, wird das Wort bzw. der Satzteil

miteinem Fragezeichen in Klammern gesetzt. Generell werden alle unverständlichen Stellen mit einer Zeitmarke versehen.

11.Die interviewende Person wird durch ein „I:“, die befragte Person durch ein „B:“ gekennzeichnet.

12. Die Transkription wird als Rich Text Format (.rtf Datei) gespeichert. Benennung des Interviews entsprechend der Nummerierung, zum Beispiel Interview1.rtf.

13. Anonymisierungen werden mit (XXX) gekennzeichnet. Anonymisiert werden Personennamen, Straßennamen, Einrichtungsnamen, die Aufschluss über die befragte Person geben könnten.

## **Selbstständigkeitserklärung**

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und nur unter Verwendung der angegebenen Literatur und Hilfsmittel angefertigt habe.

Stellen, die wörtlich oder sinngemäß aus Quellen entnommen wurden, sind als solche kenntlich gemacht.

Diese Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt.

Chemnitz, den 29.Juli 2014

Doreen Kurze